

# Technology Arts Sciences TH Köln

Institut für Informationswissenschaft

Institute of Information Science

## Praktikum in den Waimakariri Libraries, Neuseeland

Bericht zur Praxisphase im Rahmen des Studiengangs Bibliothekswissenschaft



Corinna Schnepf

Zeitraum der Praxisphase: 04.09.2017 – 02.03.2018

## Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung Zielsetzung und Kompetenzprofil	S. 3
2. Praxisstelle	S. 4
2.1 Einsatzgebiete und Aufgaben	S. 6
2.2 Projekt	S. 8
2.2.1 Grundidee	S. 8
2.2.2 Ablauf	S. 9
2.2.3 Probleme	S. 11
2.2.4 Bilanz	S. 12
3. Fazit	S. 13
3.1 Reflexion zu Zielsetzung und Kompetenzprofil	S. 13
3.2 Organisatorisches Fazit	S. 14
4. Quellen	S. 16
5. Anhänge	S. 17

## 1. Einleitung Zielsetzung und Kompetenzprofil

Mein Vorhaben, mich um eine Praxisstelle im Ausland zu bemühen, gründete vor allem darauf, dass ich mein bereits vorhandenes berufliches Profil um die interkulturelle Kompetenz erweitern wollte. Diese hatte ich bis zu diesem Zeitpunkt weder in der Theorie noch in der Praxis in ausreichendem Maße erworben. Da meine sprachlichen Vorkenntnisse einen Praxisphasenaufenthalt im englischsprachigen Ausland nahelegten, fiel meine Wahl sehr schnell auf Neuseeland. Eine persönliche Faszination dieses Landes traf hier auf die berufliche Neugier, die durch meine Recherche zu einer vergangenen Buchmesse im Jahre 2012 mit Neuseeland als Gastland entstanden war. Zugleich fiel meine Wahl auf eine Öffentliche Bibliothek, da bereits vor Studienbeginn für mich feststand, dass ich mich nach dem Erwerb meines Abschlusses auf eine Stelle in einer Öffentlichen Bibliothek bewerben möchte.

Meine schon vor dem Studium der Bibliothekswissenschaft an der Technischen Hochschule Köln durch verschiedene Arbeitsverhältnisse und meine FAMI-Ausbildung erworbenen fachlichen Kompetenzen wie z.B. auf dem Gebiet der Auskunft und Informationsvermittlung sollten noch weiter ausgebaut werden. Zudem gehörte es ebenfalls zu meinen Zielen, mein natürliches Interesse anderen Kulturen gegenüber und meine bereits vorhandene Sensitivität zu einer tatsächlichen interkulturellen Kompetenz zu erweitern, um auf diese Weise mein Profil weiter zu verstärken. Dies sollte ebenfalls dazu führen, dass meine Chancen auf dem Berufsmarkt dahingehend steigen, dass auch Stellen, die in einem internationalen Kontext zu finden sind, besser zu meinem Portfolio passen. In diesem Kontext zählte es auch zu meinen Ambitionen, neue Kontakte zu knüpfen und fremdländische Bibliothekssysteme kennenzulernen.

Die Absolvierung meiner Praxisphase in einer neuseeländischen Bibliothek hatte somit zum Ziel, vor allem meine Fachkompetenz, meine persönliche Kompetenz und meine Sozialkompetenz stark zu erweitern und auszubauen. Die Fachkompetenz sollte mich in die Lage versetzen, Unterschiede und etwaigen Änderungsbedarf zu deutschen Öffentlichen Bibliotheken festzustellen. Persönliche Kompetenz sollte durch eine Steigerung meiner Fähigkeiten des Selbstmanagements und der Erlangung von mehr Selbstsicherheit erreicht werden. Und zuletzt würde es mir auch sehr helfen, interkulturelle Sensibilität und Überzeugungsfähigkeit im Rahmen meiner Sozialkompetenz zu erlangen.

Zu meinem großen Glück ließ sich das Ziel, mein Praktikum in Neuseeland zu absolvieren, mit Hilfe und Unterstützung von Frau Heidebroek-Hofferberth aus dem Praxisteam der Technischen Hochschule Köln sehr leicht umsetzen.

## 2. Praxisstelle

Da ich meine Praxisphase vorrangig in der Stadtbibliothek in Rangiora verbrachte, werde ich im Folgenden hauptsächlich auf diese eingehen.

Die Trevor Inch Memorial Library in Rangiora wurde am 21.12.1996 eröffnet und entstand aus der 1871 gegründeten Gesellschaft „Mechanics and Literature Institute“, die sich zum Ziel gesetzt hatte, den ländlichen Siedlungen in der Region eine Bibliothek zur Verfügung zu stellen. 1921 wurde die Bibliothek vom Gemeinderat übernommen und die Planung des neuen Rathausgebäudes mit einbezogen, welches 1926 eröffnet wurde. In dieser Zeit wurde Rangiora auch die erste Kleinstadt in Neuseeland nach Dunedin und Timaru, welche einen unentgeltlichen Service für ihre Bibliotheksnutzer anbot. Nach einem weiteren Umzug und Umbauten am neuen Gebäude etablierte sich die Bibliothek in den späten 70er Jahren als Teil eines kulturellen Knotenpunktes der Stadt Rangiora. Die Zweigstellen in Kaiapoi und Oxford entwickelten sich davon unabhängig.<sup>1</sup>

Da alle drei Bibliotheken administrativ gesehen dem Gemeinderat des Regierungsbezirks (Waimakariri District Council) unterstehen, lassen sich Leitbild und Ziele derselben von den allgemeinen Werten dessen ableiten. Dazu gehört u.a. auch die Zusammenarbeit mit der Gemeinde, eine offene Kommunikationskultur und Verantwortungsbereitschaft für das eigene Handeln. Ebenso wird sehr viel Wert auf Integrität, Vertrauenspolitik und offene Feedbackkultur gelegt. Der Kunde steht im Zentrum jedweden Handelns. Dabei ist es völlig unerheblich, um welche Abteilung es sich handelt und was das Anliegen ist. Integrität und offene Kommunikation spielen auch bei der Beziehung zu Kooperationspartnern eine zentrale Rolle.<sup>2</sup>

Die Waimakariri Libraries verfügen über einen Bestand von insgesamt 128.913 Medieneinheiten in einer Hauptbibliothek und zwei Zweigstellen. Diese stehen einer Gesamtpopulation von 56.400 Gemeindemitgliedern zur Verfügung, von denen insgesamt 28.043 aktive Bibliotheksnutzer für alle drei Standorte<sup>3</sup> sind. Die Mitarbeiterzahl beläuft sich auf insgesamt 33 Arbeitskräfte, wovon ca. 22 Personen fest angestellt sind und 14 Personen eine fachlich qualifizierte Ausbildung besitzen.<sup>4</sup> Aus dem Organigramm im Anhang Nr. 5 wird ersichtlich, dass die Bibliotheken in der Abteilung „Community and Recreation“ des Waimakariri District Council angesiedelt sind. In dieser Abteilung finden sich ebenfalls die Verwaltungen weiterer öffentlicher Einrichtungen wie Parks, Grünanlagen und Schwimmbäder. Jede dieser einzelnen Unterabteilungen hat jeweils einen verantwortlichen Leiter, welcher im Gegenzug wieder dem Abteilungsleiter des gesamten Bereichs untersteht. Der

---

<sup>1</sup> Vgl. <http://libraries.waimakariri.govt.nz/heritage/local-history/places-of-the-waimakariri/rangiora/history-of-the-rangiora-library> zuletzt geprüft am 27.03.2018.

<sup>2</sup> Vgl. Anhang 1

<sup>3</sup> Vgl. Anhang 2

<sup>4</sup> Vgl. Anhang 3



Chief Executive des Council steht allen genannten Bereichen vor und hat einen persönlichen Assistenten an seiner Seite.<sup>5</sup> Die Bibliotheken selbst unterteilen sich in die Abteilungen „People and Places“, „Collection Services“, „Reference and Reader Services“ und „Learning Connections“ mit jeweils einem eigenständigen Leiter an der Spitze. In Ersterer ist u.a. das Kundenzufriedenheitsmanagement angesiedelt. Die zweite beschäftigt sich dagegen mehr mit Bestandsverwaltung. Das Team der Abteilung „Reference and Reader Services“ ist für Informationsvermittlung und das Rechercheangebot der Bibliotheken zuständig wohingegen im Bereich „Learning Connections“ auf Leseförderung hingearbeitet wird.<sup>6</sup>

Die Besonderheit der Waimakariri Libraries besteht hauptsächlich in ihrem Fokus auf Veranstaltungen. Hervorzuheben ist hier vor allen Dingen einerseits das in regelmäßigen Abständen erfolgende Angebot einer anderen Variante der „Storytimes“ für behinderte Erwachsene als Zielgruppe, welche mit Hilfe eines Puppentheaters umgesetzt wird. Andererseits gibt es das jährlich im neuseeländischen Winter stattfindende „KidsFest“. Dabei handelt es sich um ein zweiwöchiges Festival, das sich an Kinder zwischen 0 und 13 Jahren richtet. Die Aktivitäten für diese Zielgruppe reichen von Workshops zum Falten von Papierfliegern über Ratespiele für Familien bis hin zu sogenannten „Mystery Trails“. Letztere finden an allen Standorten statt und stellen eine Art Detektivspiel mit versteckten Hinweisen in der ganzen Bibliothek dar. Am Ende dieser Schnitzeljagd wird ein Gewinner ausgelost. Im Jahr 2017 fanden in diesem Rahmen 16 Events statt, welche eine Teilnehmerzahl von 2.511 Kindern und 636 dazugehörigen Erwachsenen aufweisen konnten.<sup>7</sup>

Die Einordnung meiner Praxisphasenbibliothek in den BID-Kontext lässt sich unter Bezugnahme auf das im Anhang aufgeführte Dokument „Statistics - APLM - Public Library Statistics - 2015-16“ folgendermaßen vornehmen:

Die Waimakariri Libraries sind auf nationaler Ebene mit der Stadtbibliothek Selwyn und der Bibliothek des Bezirks „Far North“ (Far North District) zu vergleichen. Die Gemeinde Selwyn umfasst insgesamt 53.830 Mitglieder während der Bezirk „Far North“ 55.731 Gemeindemitglieder zählt. Wie bereits erwähnt beläuft sich die Gesamtpopulation des Waimakariri Districts auf 56.400 Mitglieder. Die Bestandsgrößen belaufen sich hierbei auf 128.925 Medieneinheiten (Waimakariri Libraries), 90.005 Medieneinheiten (Stadtbibliothek Selwyn) sowie 131.903 Medieneinheiten in der Bibliothek des „Far North District“. Die Gesamtjahresöffnungszeiten umfassen 140 Stunden in meiner Praxisphasenbibliothek, 198 Stunden in der Stadtbibliothek Selwyn und 247 Stunden in der Gemeindebibliothek „Far North“ während sich die Mitarbeiterzahlen wie folgt aufteilen:

---

<sup>5</sup> Vgl. Anhang 4

<sup>6</sup> Vgl. Anhang 5

<sup>7</sup> Ebd.

33 Angestellte in den Waimakariri Libraries, 42 Angestellte in der Bibliothek der Gemeinde Selwyn und 21 Angestellte in der „Far North“ Bibliothek.<sup>8</sup> Damit befindet sich meine Praxisstelle im guten Mittelmaß, was die Bestandsgröße angeht. Allerdings könnten die Öffnungszeiten im Hinblick auf die Vergleichsbibliotheken erweitert werden. Dazu müsste die Bibliothek aber vermutlich zunächst personaltechnisch aufgestockt werden.

## 2.1 Grundlegende Einsatzbereiche und Aufgaben

Zu den grundlegenden Einsatzbereichen zählten in meinem Fall während der Praxisphase Auskunft und Informationsvermittlung sowie Rückgabeverbuchungen und Regalordnungstätigkeiten. Eine weitere Aufgabe war die Gestaltung verschiedener Frontalpräsentationen zu ausgesuchten Themen wie z.B. eine Auslage mit Romanen, die ins Englische übersetzt wurden. Zudem war ich mit mehreren kleineren Projekten neben meinem eigenen Projekt, welches zu den Anforderungen an das Praxissemester gehört, betraut. Auf letzteres werde ich im darauffolgenden Unterkapitel noch näher eingehen.

Auch die kleineren Projekte waren mit sehr viel Autonomie verbunden, was über meine ursprünglichen bereits erwähnten Ziele aus Kapitel 1 hinaus zu einer Steigerung meiner methodischen Kompetenzen, vor allem in Bezug auf Kreativitäts- und Präsentationstechniken, und meiner Eigeninitiative führte. Meine Sozialkompetenz steigerte sich immens durch den täglichen Nutzerkontakt. Meine Fachkompetenz wurde ebenfalls um den interkulturellen Aspekt erweitert, indem sich Parallelen und Unterschiede zu der im Studium erlernten theoretischen und der praktischen neuseeländischen Herangehensweise erkennen ließen.

Eine Parallele lässt sich beispielsweise im Bereich der Auskunft und Informationsvermittlung ziehen. Wie schon im Rahmen der Vorlesungen von Herrn Prof. Rösch und Herrn Prof. Becker immer wieder betont, sollte viel Wert daraufgelegt werden, dass der Nutzer mit seinen Bedürfnissen im Fokus der Bibliothek steht. Diesen theoretischen Leitgedanken setzte meine Praxisbibliothek in besonderem Maße um. Dies war in jedem der grundlegenden Arbeitsbereiche, in welchen ich eingesetzt war, ersichtlich, inklusive der Regalordnung und teilweisen Umgestaltung der Bibliothek, welche der besseren Orientierung der Nutzer dienen sollte. Auch eines der erwähnten kleineren Projekte, die Erstellung eines elektronischen Newsletters zur „Adult Summer Reading Challenge“, war dahingehend ausgelegt. Im Gegensatz zur in den Vorlesungen von Herrn Prof. Becker vorgestellten Theorie eines Leseclubs für Schulkinder im bibliothekarischen Veranstaltungsmanagement war dieses Angebot speziell auf eine erwachsene Zielgruppe ausgerichtet. Es sollte nicht nur Interesse beim Nutzer wecken, sondern auch auf unterhaltsame Art und Weise dafür sorgen, dass dieser die Biblio-

---

<sup>8</sup> Vgl. Anhang 6

thek und ihren Bestand noch häufiger und eingehender nutzt. Dazu kamen auch weitere Herausforderungen, die für einen neuen und eventuell unbekannten Umgang mit den verschiedenen Medien beim Teilnehmer sorgen sollten. Der Newsletter wurde mit Hilfe des Programms „Library Aware“ erstellt, welches durch verschiedene Designvorlagen und eine direkte elektronische Verbindung zum Online-Katalog der Bibliothek und ihrer Zweigstellen dafür sorgt, dass eine sehr einfache Handhabung entsteht. Zugleich ließen sich sehr leicht Coverbilder und kurze Annotationen zu den empfohlenen Büchern einfügen. Ein weiterer Vorteil des Programms war es, dass ich eine Liste mit den an dem Wettbewerb teilnehmenden Personen erstellen und diese mit dem Benachrichtigungssystem des Programms verbinden konnte. Auf diese Weise wurde der einzelne Nutzer automatisch per E-Mail benachrichtigt. Bei der Erstellung des Newsletters glich ich die Buchempfehlungen an die entsprechenden einzelnen Aufgaben des Wettbewerbs an und wertete alles mit entsprechender farblicher Gestaltung etwas auf. Zudem ließ ich mir interessante und lustige Einleitungen und Schlusssätze einfallen, um das Ganze ein wenig aufzulockern. Abschließend stellte ich es so ein, dass jeder einzelne Newsletter einmal wöchentlich als E-Mail gesendet wurde. Abgesehen vom Letzten bezogen sich alle Buchempfehlungen darin auf jeweils zwei „Challenges“.

Die Anwendung des Grapevine-Prinzips war Zentrum eines weiteren kleinen Projekts, mit welchem ich betraut wurde. Diese Methode wurde hausintern entwickelt, um die Weiterbildung der Mitarbeiter nochmal auf eine andere Ebene zu holen. Dabei schulen sich diese gegenseitig in sämtlichen Arbeitsbereichen der Bibliothek oder im Rahmen neuer Angebote. Dies geschieht nach dem Zirkelprinzip. Angefangen bei einem Mitarbeiter, der einen anderen unterrichtet, welcher sein Wissen dementsprechend an den Nächsten weitergibt, endet das Ganze wieder beim ursprünglichen Mitarbeiter. Auf diese Weise wird das Gelernte am Ende von derselben Person gegengeprüft. Eine Unterrichtseinheit zum ausgesuchten Thema sollte dabei niemals länger als 10 Minuten dauern und sich auf das Wesentliche beschränken, damit kein „Information Overload“ entsteht. Ein ähnliches System ist mir aus der Theorie meiner Studieninhalte bisher nicht geläufig gewesen.

Der Inhalt meiner beiden Schulungen waren zum einen Recherchemöglichkeiten im Rahmen der EBSCO-Datenbanken, welche über die Bibliothek bereitgestellt werden und zum anderen eine neue Handy-App namens BookMyne. Mit Hilfe derer kann der Bibliotheksnutzer sein Bibliothekskonto leichter verwalten, Standorte und Öffnungszeiten seiner Bibliothek einsehen und sich über den jeweiligen Bestand informieren. Zudem ist das Format wesentlich einfacher zu lesen und zu bedienen als die mobile Version der Homepage der Bibliothek.

## 2.2 Projekt

Das im Rahmen meiner Praxisphase erarbeitete Projekt lässt sich innerhalb der Bibliotheksstruktur in der Abteilung „People and Places“ ansiedeln. Hier befindet sich unter anderem auch das Veranstaltungsmanagement der Waimakariri Libraries. Mein Projekt hat ein neues Veranstaltungsangebot speziell auf Māori, die Ureinwohner Neuseelands, ausgerichtet zum Inhalt, auf welches ich zu einem späteren Zeitpunkt genauer eingehen werde. Die Rahmenbedingungen hierfür ergaben sich hauptsächlich aus den Gegebenheiten vor Ort und kulturellen Aspekten der Māori-Tradition. Der Autonomiegrad bei der Bearbeitung des Projekts war sehr hoch, wobei ebenfalls zu einem späteren Zeitpunkt Unterstützung durch mehrere Ansprechpartner innerhalb des Bibliotheksteams bestand und bei Bedarf auch eine Verbindung zu Ansprech- und Kooperationspartnern außerhalb der Bibliothek initiiert wurde. Hauptansprechpartner war in diesem Fall neben Phillippa Ashbey als Leiterin der Bibliothek und ihrer Zweigstellen und meine Vorgesetzte auch Mark O’Connell, der Abteilungsleiter von „People and Places“.

### 2.2.1. Grundidee

Bereits vor Praktikumsbeginn fiel auf meiner Seite die Entscheidung auf ein Thema in Zusammenhang mit den Māori als Zielgruppe. Die Beziehung zwischen der Bibliothek und den māorischen Nutzern sollte verstärkt oder ggf. initiiert werden und gleichzeitig sollte die Bibliothek unterstützend bei der Auseinandersetzung der Māori mit der eigenen Kultur und Tradition wirken. Die Idee sollte auf ein Angebot hinauslaufen, welches von der Bibliothek in die praktische Umsetzung übernommen werden könnte. Durch vorherige schriftliche Kontaktaufnahme mit meiner Vorgesetzten wurde dieser Ansatz bestätigt, da u.a. die Nähe zur Māori-Siedlung Tuahiwi für die Arbeit der Waimakariri Libraries eine große Rolle spielt. Ebenso sollte es weitere Angebote für diese Zielgruppe neben der jährlich stattfindenden „Māori Language Week“ geben. Bei jener handelt es sich um eine landesweit in den Bibliotheken und anderen öffentlichen Einrichtungen auf nationaler Ebene stattfindende Veranstaltungswoche im Rahmen der Sprache der Māori (Te Reo Māori), welche mittlerweile neben Englisch die zweite Landessprache darstellt. Als Zusatz dazu sollte eine Veranstaltung entstehen, welche in kürzeren regelmäßigen Zeitabständen erfolgt und sich in das bestehende Veranstaltungsprogramm der Bibliothek einfügt.

### 2.2.2. Ablauf

Vor Ort in Neuseeland kam als Erstes die Möglichkeit auf, die dort alle 2 Jahre stattfindende Bibliothekskonferenz LIANZA als weitere Anlaufstelle für konkretere Ideen bzw. Ausbaumöglichkeiten der genannten Grundidee zu benutzen. Nachdem dies geschehen war und auch weitere Kontakte innerhalb des neuseeländischen Bibliothekswesens entstanden waren, beinhalteten die nächsten Schritte hauptsächlich eine eingehende Literaturrecherche und Auseinandersetzung mit der Māori-Kultur und Tradition, um eine sinnvolle Weiterentwicklung der Grundidee zu finden. Im Zuge der Recherche fiel dann die Entscheidung, die Zielgruppe noch genauer zu definieren. Meine Wahl fiel hierbei auf Māori-Jugendliche. Gründe hierfür liegen u.a. darin, dass die Stadt Kaiapoi, die ebenfalls eine der Zweigstellen der Bibliothek beherbergt, eine zentrale historisch wertvolle Stätte für den in der Region ansässigen Stamm der Ngāi Tahu darstellt und Jugendliche auf diese Weise vor Ort noch enger an die eigene Tradition und Kultur gebunden werden können. Zudem hat sich die Population der Māori zwischen 10 und 14 Jahren bzw. zwischen 15 und 19 Jahren, was der gewünschten Altersgruppe entspricht, in ganz Neuseeland in den letzten zwölf Jahren nicht wesentlich verändert.<sup>9</sup>

Gleichzeitig wird aus der letzten Nutzerumfrage der Bibliothek ersichtlich, dass die Altersgruppe der 10-19jährigen mit insgesamt 14,46 % noch stark ausbaufähig ist. Die statistische Auswertung zeigt zudem, dass die Zahl der Nutzer, welche sich als Māori identifizieren, lediglich bei 4,61% liegt und damit ein Projekt in diesem Rahmen und speziell für diese Zielgruppe für die Steigerung dieser Prozentzahl hilfreich sein könnte.<sup>10</sup>

Im Anschluss an diese Entscheidung formte sich ein konkreter Ansatz im Gespräch mit der Bibliotheksleitung. Dieser bezog sich auf einen Tattoo-Design-Workshop für die ausgewählte Zielgruppe. Die Tattoos (Moko) sollten dabei traditionelle Māori-Muster beinhalten. Da das Thema allerdings kulturell mit großer Bedeutung verbunden ist, sollte zur Absicherung noch einmal eine Mitarbeiterin, welche Māori-Wurzeln hat, hinzugezogen werden. Dies diente ebenso der Untersuchung der Sensibilität des Themas im Hinblick auf eine mögliche praktische Umsetzung des Projekts. Im Zuge dessen stellte sich heraus, dass der Ansatz mit Risiken verbunden war, auch in Bezug auf die Werbung für Tattoos, welche der Bibliothek damit unterstellt werden könnte. Allerdings kam auch ein zweiter Ansatz für eine andere Richtung des Projekts zu Tage, der eine erneute Literaturrecherche nötig werden ließ. Hierbei handelte es sich um einen Workshop für junge Māori-Mütter, um einen traditionellen wahakura, einen Korb, in das ein Baby zum Schlafen gelegt wird, anzufertigen. Durch die Nähe zur Kaiapoi Highschool, welche ein Projekt ins Leben gerufen hat,

---

<sup>9</sup> Vgl. <http://archive.stats.govt.nz/Census/2013-census/profile-and-summary-reports/quickstats-about-maori-english/age-and-sex.aspx>, zuletzt geprüft am 02.04.2018.

<sup>10</sup> Vgl. Anhang 5

das sich an junge Mütter wendet und diese mit entsprechender Hilfe und Unterstützung versorgen soll, erschien dieser Ansatz eine gute Möglichkeit zur Ergänzung dessen bzw. als eine Möglichkeit zur Kooperation der Bibliothek mit der weiterführenden Schule. Zugleich spielte auch die hohe Zahl plötzlicher Kindstode im Kreise der Māori eine große Rolle.<sup>11</sup> Da zu diesem Zeitpunkt beide Ansätze sinnvoll erschienen, hatten sie zunächst auch beide weiterhin Bestand.

Nach der Kontaktaufnahme mit einem lokalen Tätowierer in Kaiapoi im Rahmen des ersten Ansatzes war für beide Ideen als weiterer Schritt eine Kontaktaufnahme mit verschiedenen Personen aus der Māori-Gemeinschaft sowie dem Personal anderer vergleichbarer Bibliotheken im Raum Christchurch geplant, welche bereits Erfahrungen in der Zusammenarbeit mit der Māori-Gesellschaft gesammelt hatten. Nach anfänglichen Terminschwierigkeiten kam es letztlich zu einem Treffen mit einer Mitarbeiterin des Christchurch City Council, welche für die Angelegenheiten der Māori zuständig ist und deshalb auch eng mit den Bibliotheken der Stadt zusammenarbeitet. Dabei stellte sich heraus, dass es bereits ähnliche Angebote wie den des Workshops für junge Mütter innerhalb der Māori-Gemeinschaft gab und dieser Ansatz deswegen besser verworfen werden sollte. Zudem waren dort auch die logistischen Bedingungen besser und alle Voraussetzungen zur erfolgreichen Durchführung des Workshops gegeben. Allerdings wurde auch ersichtlich, dass der verbliebene Ansatz mit großer kultureller Brisanz verbunden war. Dies machte eine Umsetzung in die Praxis aus Gründen des Respekts gegenüber dem Volk der Māori unmöglich. Daher wurde die ursprüngliche Idee nur auf theoretischer Ebene nach Absprache mit dem Praxisteam der Technischen Hochschule Köln fortgeführt. Gleichzeitig sollte jedoch auch der aufgekommenen Problematik Rechnung getragen werden, welche daher mit in die Organisation des Projekts einfluss. Nachdem auch hierzu noch einmal ein Literaturabgleich stattfand, fehlte noch ein passender Titel für die Veranstaltung und ein abschließendes Feedback von einem weiteren Māori-Kontakt, welches positiv ausfiel.

Das theoretische Ergebnis des Projekts lässt sich somit wie folgt zusammenfassen:

Unter dem Titel „He tōngā kē tā te kōkā, he tōngā kē tā te kauri. Te ūpoko whakahirahira o Rangitihī“ („Mutter Natur modelliert auf eine andere Art als der Farbstoff der Kauri-Pflanze. Der erhabene Kopf des Rangitihī.“<sup>12 13</sup>), welcher sich aus zwei māorischen Sprichwörtern zu den Themen Tätowierkunst und Stolz der eigenen Abstammung und Herkunft zusammensetzt, entsteht ein Workshop für junge Māori zwischen 13 und 19 Jahren. Hierbei erarbeiten bzw. designen die Jugendlichen ihre eigenen traditionellen Tattoos, die sogenannten Moko. Danach schließt sich eine Diskussionsrunde an, in der im kulturellen und geschichtlichen Zusammenhang die angefertigten Arbeiten besprochen werden

---

<sup>11</sup> Abel, Sally: SUDI prevention : a review of Maori safe sleep innovations for infants. In: New Zealand Medical Journal, Vol. 126, Nr. 1379, S. 1-6

<sup>12</sup> Brougham, A.E.: The Raupo Book of Maori Proverbs . 5th ed., Auckland, Penguin Books, 2012, S. 37 u. 142

<sup>13</sup> Der Farbstoff für die Tätowierungen wurde aus der Kauri-Pflanze gewonnen. Der erste Teil des Sprichworts zielt darauf ab, dass die natürliche Schönheit mithilfe eines Tattoos aufgewertet wird. Der zweite Teil bezieht sich auf Rangitihī, einen Stammesvorfahren der Maori. Hieraus wird der respektvolle Umgang mit dem eigenen kulturellen Erbe ersichtlich.

und somit auch gleichzeitig auf die Sensibilität des Themas aufmerksam gemacht wird. Nach diesem Input werden die Jugendlichen aufgefordert, ihre Entwürfe noch einmal entsprechend der neuen Erkenntnisse zu modifizieren bzw. gegebenenfalls neue anzufertigen. Mit den Ergebnissen kann dann von Fall zu Fall unterschiedlich verfahren werden. Entweder bleiben sie der Bibliothek als Ausstellungsstücke o.ä. erhalten oder die Teilnehmer des Workshops nehmen ihre Entwürfe mit nach Hause. Als Kooperationspartner würde sich der bereits erwähnte lokale Tattookünstler empfehlen, mit welchem Fragen des Equipments und gegebenenfalls benötigtem Vorlagenmaterial besprochen werden könnten. Ebenso wären auch die Mitarbeiterin des Christchurch City Council und verschiedene Personen aus der Māori-Gesellschaft bzw. der Māori-Siedlung Tuahiwi in der Nähe der Waimakariri Libraries als Stakeholder oder ebenfalls als Kooperationspartner empfehlenswert. Als Veranstaltungsort würde ich in Kaiapoi den zur Verfügung stehenden Veranstaltungsraum anregen und in der Bibliothek in Rangiora entsprechend den Konferenzraum buchen. Als Zeitrahmen würde sich einmal wöchentlich pro Standort anbieten, wobei man mit ca. 2 Stunden Veranstaltungszeit rechnen sollte. Für jeden Standort sollte ein Mitarbeiter als Ansprechpartner zur Verfügung stehen. Dieser müsste allerdings in der Praxis auch jeweils 2 Ersatzleute haben. Abschließend bleibt zu sagen, dass die Werbung für die Veranstaltung flächendeckend an der Highschool und dem Marae (Gemeinschaftshaus eines Stammes) erfolgen müsste. Da die Zielgruppe Jugendliche umfasst, sollten die Kanäle allerdings vorrangig online sein, wie z.B. Social Media Plattformen und die Webseiten von Bibliothek und Highschool.

### 2.2.3. Probleme

Die bereits in Kapitel 2.2 angesprochene Unterstützung durch die Ansprechpartner innerhalb der Praxisphasenbibliothek gestaltete sich im Endeffekt als zeitweise sehr schwierig, da jene Ansprechpartner durch ungeplante längerfristige Krankheitsausfälle sowie deren Vertretung und nicht zuletzt der Eröffnung des neuen Bibliotheksgebäudes der Zweigstelle in Oxford sehr schwer erreichbar waren. Andererseits erforderte dies gleichzeitig auch eine hohe Eigenverantwortung auf meiner Seite, welcher ich nicht immer gerecht werden konnte, da ich in vielen Fällen doch noch Unterstützung benötigte.

Ein weiteres Problem stellte die sehr umfangreiche und aufwändige Recherche dar. Diese musste zu den jeweiligen unterschiedlichen Ideen und Ansätzen erfolgen und war nicht mit einem Mal abzuschließen. Zugleich führte dies allerdings zu einer Verbesserung meiner Arbeitstechniken.

Bei der Organisation des Projektes erwies sich die Kontaktaufnahme mit einem lokalen Tätowierer in Kaiapoi leider als der einfachste Schritt dabei. Nach einer Unterhaltung vor Ort in seinem Studio zum geplanten Vorhaben war als weiterer Schritt eine Kontaktaufnahme mit verschiedenen Personen aus

der Māori-Gemeinschaft sowie dem Personal anderer vergleichbarer Bibliotheken im Raum Christchurch geplant, welche bereits Erfahrungen in der Zusammenarbeit mit der Māori-Gesellschaft gesammelt haben. Während Letzteres reibungslos funktionierte, ließ sich Ersteres leider nicht zeitnah umsetzen, da sämtliche Kontaktpersonen durch ihre eigenen Studienverläufe, Fortbildungsmaßnahmen und persönliche Gründe längerfristig nicht erreichbar waren und sich daher nur schwer ein Gesprächstermin finden ließ.

#### 2.2.4. Bilanz

Durch den bereits geschilderten Ablauf und die fehlende Struktur darin ließen sich leider die in der Theorie der dem Praxissemester vorangegangenen Projektmanagement-Veranstaltung gelehrt Projektphasen nicht praktisch anwenden. Hinzu kam, dass aufgrund der genannten Schwierigkeiten z.B. in Bezug auf die Organisation und ungeplante Krankheitsausfälle sich auch weitere Inhalte dieser Veranstaltung ebenfalls nicht als zielführend in der Praxis erwiesen.

Trotzdem ist auf theoretischer Ebene ein Projekt entstanden, welches die Grundidee aufgreift und den kulturellen Rahmenbedingungen entsprechend weiterentwickelt werden konnte. Der ursprünglichen Zielvorstellung einer Erweiterung des Veranstaltungsangebots für Māori und der Unterstützung der Bibliothek bei kulturellen Fragen wurde hierbei ebenfalls Rechnung getragen. Abschließend lässt sich sagen, dass durch die im weiteren Verlauf der Projektbearbeitung fortgeschrittene Unterstützung durch das Bibliothekspersonal der Praxisstelle und den Verzicht auf eine praktische Umsetzung des Projekts ein zügiger Abschluss des Letzteren ebenfalls realisieren ließ.



### 3. Fazit

Im Folgenden gehe ich noch einmal näher darauf ein, welche Kompetenzen ich weiterentwickeln konnte, welche sich durch meinen Aufenthalt in Neuseeland herausgebildet haben und wie sich dies mit meinen eingangs genannten Zielvorstellungen abgleichen lässt. Ein organisatorisches Fazit in Bezug auf meine Stellung innerhalb der Bibliothek während der Praxisphase und die Organisation meines Praktikums werde ich ebenfalls darstellen.

#### 3.1 Reflexion zu Zielsetzung und Kompetenzprofil

Das Hauptziel, mit welchem ich in die Praxisphase gestartet bin, war die Erweiterung meines beruflichen Profils um die interkulturelle Kompetenz. Diese hat sich natürlich durch den täglichen Nutzerkontakt und auch den Umgang und die durchgängige Unterstützung meiner Kollegen, auch im Hinblick auf die dort herrschende Mentalität gut herausgebildet und während meines Aufenthalts in Neuseeland enorm weiterentwickelt. Auch meine fachlichen Kompetenzen vor allem im Bereich der Informationsvermittlung haben sich um einen internationalen Aspekt erweitert. Die grundlegenden Kenntnisse des Bibliothekswesens in diesem Feld sind zwar auch hier die gleichen, allerdings konnte ich den Umgang mit weiteren Informationsmitteln, die mir teilweise noch unbekannt waren, üben. Zu diesen gehörten z.B. die Wählerverzeichnisse, welche dazu dienten, Adressen gesuchter Personen ausfindig zu machen. Zugleich lernte ich eine ganz andere Art des Umgangs mit dem Bibliotheksnutzer kennen. Es wurde viel mehr Wert auf Freundlichkeit und Zugänglichkeit gelegt, als ich es bisher in deutschen Bibliotheken erfahren hatte. Diese hohe Servicequalität ist sicherlich etwas, das einen generellen Änderungsbedarf in Deutschland deutlich macht.

Die angestrebte Erlangung von mehr Selbstsicherheit und auch eine neu entdeckte Gelassenheit habe ich definitiv meinen Erfahrungen und der Stellung als vollwertiges Teammitglied während der Praxisphase zu verdanken. Durch die herzliche Aufnahme in das Bibliotheksteam und die starken sozialen Bindungen, welche sich im Laufe der Zeit entwickelten, gewann ich ein völlig neues Lebensgefühl und ein ausgeprägtes Selbstbewusstsein im Umgang mit Kollegen und Bibliotheksnutzern. Auch wurden meine persönlichen Kompetenzen dahingehend gestärkt, dass mir meine eigenen Talente stärker bewusst wurden und ich auf diese Weise meine gesetzten Ziele im Rahmen des Selbstmanagements besser erreichen konnte.

Ebenso gelangte ich an das in der Einleitung genannte Ziel im Hinblick auf die Steigerung meiner interkulturellen Sensibilität und Überzeugungsfähigkeit. Dies lässt sich daran erkennen, dass ich in den sechs Monaten meiner Praxisphase im privaten sowie im beruflichen Alltag gelernt habe, mich in einem fremden Kulturkreis zurechtzufinden und bei auftretenden Hindernissen entsprechend sicher

zu agieren. Die Erlangung dieser Kompetenzen habe ich hauptsächlich den Menschen in beiden Lebensbereichen zu verdanken, welche mich mit großer Geduld in die neuseeländischen Gepflogenheiten einweihten. Jene Geduld und durchgängige Offenheit mir als Person gegenüber hat mir ebenso dazu verholfen, dass ich meine Sichtweisen überzeugend in einem Umfeld darstellen konnte, das mich bedingungslos akzeptierte.

Alles vorhergehend Genannte wird meiner Überzeugung nach auch dazu führen, dass ich im späteren Berufsleben Stellen ausfüllen kann, die sich in einem internationalen Kontext befinden. Zudem werden mir nicht nur die Verbindungen zum Bibliothekspersonal meiner Praxisstelle erhalten bleiben, sondern ebenso die Kontakte, welche ich außerhalb der Waimakariri Libraries geknüpft habe.

### 3.2 Organisatorisches Fazit

Zunächst bleibt anzumerken, dass bereits die Suche nach einer geeigneten Praxisstelle sehr langwierig war, da durch zwei schwere Erdbeben in Neuseeland im November 2016 viele Bibliotheken und ihre Infrastruktur noch nicht wieder vollständig aufgebaut waren. Zudem gestaltete sich allerdings auch die Organisation meines Praktikumsaufenthaltes während meiner Praxisphase als sehr schwierig. Anfangs kam es zu einem mehrmonatigen Krankheitsausfall der Bibliotheksleiterin Phillippa Ashbey. Einer der Abteilungsleiter, Mark O'Connell, übernahm stellvertretend ihre Aufgaben. Durch diese beiden ungeplanten Ereignisse gab es zunächst keinen konkreten offiziellen Strukturplan für meinen Aufenthalt, dessen Beginn unglücklicherweise in genau diesen Zeitrahmen fiel. Leider ließ sich dieser auf Seiten der Praktikumsstelle auch zu einem späteren Zeitpunkt nicht mehr realisieren. Somit hatte ich keine konsequenten Aufgabenbereiche neben den zuvor genannten. Andererseits konnte ich dadurch meine eigenen Kompetenzen im Bereich Organisation und meine Eigeninitiative stark ausbauen, indem ich u.a. einen eigenen Entwurf eines wöchentlichen Arbeitsbereichsplans entwarf. Dieser fand zu einem späteren Zeitpunkt auch Anwendung. Wie bereits erwähnt machten es diese Umstände allerdings auch schwer, den entsprechenden Ansprechpartnern, sei es im Rahmen meines Projektes oder generell in Bezug auf das Praktikum, habhaft zu werden. Weitere Kollegen sowie Abteilungsleiter versuchten jedoch, dies ein wenig aufzufangen, was teilweise auch gelang. Die Erstellung eines Strukturplans wurde zusätzlich ebenso erschwert durch die stellenweise etwas unklar definierten Anforderungen an den alltäglichen Arbeitsablauf während der Praxisphase auf Seiten der Technischen Hochschule Köln. Unabhängig von den im Bericht geforderten Inhalten konnte ich nicht ausmachen, in welche Arbeitsbereiche genau ich eingeführt werden sollte während meines Praktikums.

Nach einem klärenden Gespräch mit meiner Vorgesetzten Phillippa Ashbey im weiteren Verlauf meiner Praxisphase, bei welchem meine Bedenken ernst genommen und auch mögliche zukünftige Aufgabengebiete mit mir gesprochen wurden, gewann mein Arbeitsablauf mehr an Struktur. Wir führten in unregelmäßigen Abständen fortan auch Feedback-Gespräche, um mich in allen anfallenden Schwierigkeiten besser zu unterstützen. Meine weiteren Aufgaben beinhalteten auch die beiden kleineren Projekte, welche ich bereits näher erläutert habe. Diese haben mir beide sehr viel Spaß gemacht und ich konnte nicht nur neue Kreativitätstechniken entwickeln, sondern ebenfalls noch neue Erkenntnisse im Rahmen der beiden Grapevine-Schulungen gewinnen. Beide Projekte forderten mich somit auf unterschiedlichen Ebenen.

Abschließend möchte ich hinzufügen, dass das Bibliothekspersonal meiner Praxisstelle trotz angemerakter Hürden stets darauf bedacht war, mir einzigartige Möglichkeiten wie den Besuch der neuseeländischen Bibliothekskonferenz LIANZA im Rahmen meines Aufenthalts zu ermöglichen. In diesen Rahmen fallen auch mehrere Besuche anderer öffentlicher Bibliotheken sowie der Besuch der Bibliothek der Canterbury University.

#### 4. Quellen

Abel, Sally: SUDI prevention : a review of Māori safe sleep innovations for infants. In: New Zealand Medical Journal, Vol. 126, Nr. 1379

Brougham, A.E.: The Raupo Book of Māori Proverbs. 5th ed., Auckland, Penguin Books, 2012

Stats NZ (Hrsg.) (o.J.): 2013 Census QuickStats about Māori:

<http://archive.stats.govt.nz/Census/2013-census/profile-and-summary-reports/quickstats-about-maori-english/age-and-sex.aspx>, zuletzt geprüft am 02.04.2018

Waimakariri District Council (Hrsg.) (o.J.): History of the Rangiora library:

<http://libraries.waimakariri.govt.nz/heritage/local-history/places-of-the-waimakariri/rangiora/history-of-the-rangiora-library>, zuletzt geprüft am 27.03.2018

## 5. Anhänge

### Anhang 1: Leitlinien (Values District)



### Our Values

Our values underpin everything we say and do. The code of conduct, which is consistent with the Waimakariri District Council Values, sets out our standards for the way we work.

Working with each other, behaving appropriately and communicating effectively are important to us and our community.

#### We'll work with you and each other

We listen and respect different points of view. We will always try to help. We take a team approach to getting the job done. We collaborate with our community. We enjoy our work and have fun.

#### We'll keep you informed

We communicate and consult proactively and openly. We use plain English to help everyone to understand. We distinguish between fact and opinion. We share information openly.

#### We'll do better every day

We take pride in the organisation and ourselves. We always try to think of better ways to do things. We seek innovative and enduring solutions. We are open to changes that help us do things better. We use resources wisely.

#### We'll take responsibility

We encourage leadership at all levels. We get things done. We are accountable for our actions. We ensure that people are empowered to act. We try to solve problems and always follow things through.

#### We'll act with integrity, honesty and trust

We treat everybody with respect and dignity. We do what we say we will do. We are always trustworthy and honest. We always act ethically.

### Foreword from the Chief Executive

Being public servants, as we all are, carries an extra level of accountability and responsibility.

I'm very proud of the ethical and behavioural standards that you have achieved and maintain. It is vital that we continue to do so. We are judged by those standards and it is thanks to you that this Council enjoys a strong reputation with our community.

While the Code of Conduct is designed to be neither punitive nor prescriptive, there are consequences for breaches of this code that need to be considered. Ideally, those consequences will never need to be actioned.

Public accountability doesn't recognise normal working hours. Wherever and whenever you could be perceived to reflect the Council in your views or actions, I would ask that you bear this Code of Conduct in mind.

#### /02 ○ Respecting Each Other

- Working Together
- Being Inclusive
- Equal Opportunities
- Speaking Up - Protected Disclosures
- Personal Relationships

#### /04 ○ Respecting your Role

- Duty of Disclosure
- Financial Responsibilities
- Looking After Our Reputation

#### /06 ○ Respecting your Connections

- Relationships with Customers
- Relationships with Partners
- Relationships with Contractors
- Conflicts Of Interest

#### /08 ○ Respecting our Stuff

- Equipment and Assets
- Gifts and Payments
- Digital Communications

#### /10 ○ Respecting our Standards

- Legal Compliance
- Being Careful with Information
- Performance Expectations
- Health and Safety

#### /12 ○ Breaches of the Code of Conduct

#### /13 ○ Further Information



## Respecting Each Other

### Working Together

As individuals, we should always treat each other with politeness and respect, and as a public organisation, we should be aware of different cultures and customs within our community.

Working in harmony promotes wellbeing, is consistent with our values and makes the Waimakariri District Council a great place to work.

### Being Inclusive

The Waimakariri District Council is committed to the principles of being a "good employer". In accordance with those principles, we expect inclusiveness to be a way of life. We celebrate diversity and do not tolerate bullying or harassment.

Bullying is unwanted, aggressive behaviour that involves a real or perceived power imbalance. The behavior is repeated, or has the potential to be repeated, over time. These situations may involve team members, management, customers, contractors, volunteers or other partners.

In being proactive and avoiding these situations the Council is committed to raising awareness and helping you recognise when these situations may be occurring and what can be done. For more information see our Harassment Policy or speak to your manager or Human Resources team.

### Equal Opportunities

The Waimakariri District Council is an equal opportunities employer. This means that we are committed to ensuring that there is no discrimination within the workplace and that all employees are treated fairly.

We are all responsible for making sure that this is put into practice, so you should take the time to make sure that you are familiar with its terms and not allow discrimination to affect your judgement or behaviours, either at work or in dealing with others outside the organisation.

### Speaking Up – Protected Disclosures

The Waimakariri District Council is committed to upholding the highest ethical and legal standards and will not tolerate malpractice or wrongdoing anywhere in the organisation. To help us deal with this, we want you to feel that you can speak up and raise concerns about wrongdoing, confidentially, and our Protected Disclosures Policy enables you to do that.

If you see behaviour at work which you feel may breach this code like bribery, theft, fraud, breaches of health and safety or breaches of data privacy you must report it either to your manager or to a member of the Human Resources team.

### Personal Relationships

When people form close personal relationships at work it is not usually the business of the Waimakariri District Council to interfere with them. However, our conduct and performance at work should not be adversely affected by such relationships with colleagues, consultants or contractors.

To avoid bias and conflicts of interest, you should not work in the immediate management line as colleagues who are partners or relatives. If you do have a close personal relationship with a colleague working in the same department, you should let your manager know. Similarly, if you are a manager and have a personal relationship with someone who reports to you, you should tell your senior manager. Where this is the case, the information will be treated in confidence and respectfully.

Living Our Values /3

## Respecting the Role

### Duty of Disclosure

Working in the public sector means you have a responsibility to the community which includes informing the Council if your circumstances change. If you're involved in legal proceedings or have any criminal convictions that may affect your suitability for certain posts (working with children and young people, for example), or which may discredit the Waimakariri District Council or bring adverse publicity, you must report these to your manager.

All disclosures will be treated in confidence by your manager, who will consult the Human Resources Manager when deciding on any appropriate action.

### Financial Responsibilities

Our success and, to a great extent, our reputation depend on sound financial management. We have established standards and have systems in place to support this and these must always be adhered to. The Waimakariri District Council has a duty to make proper use of the funds we receive, as defined in our policies. All financial dealings within the Council are subject to audit and are open to public comment.

You will be informed of your delegated authority limits for your role and must ensure that you act responsibly and within these parameters.

### Looking after our Reputation

The advancement of technology and social media can often mean that your opinions are on display at all times. As a team member at the council you must never make

statements, on or off the record, about politics or on any subject which may damage our reputation or cause a loss of confidence in the organisation. This applies whether you're making comments about the Waimakariri District Council itself or your colleagues. These are particularly sensitive areas with regards to the Council's reputation.

However, when you're online and have clearly identified your association with the Waimakariri District Council by discussing your work, using our Council email address or other means, you should always behave appropriately and in line with Council values.

You must not reveal confidential information about the Waimakariri District Council, its people or activities nor disclose any information that might bring it into disrepute or prompt a conflict of interest. You should never make offensive comments about people; this could be seen as 'cyber-bullying' and would be a disciplinary offence.

Living Our Values /5



## Respecting your Connections

### Relationships with Customers

No matter where you work in the Council your customer will be at the heart of everything you do. They may be a ratepayer who requires services from us or they may be another team who deals with you to provide wider services to the community.

Every customer interaction is important and having high standards of customer service is something we all hold in high regard.

How you deliver a great customer experience is something your manager will talk to you about often as our performance is closely measured by how our customers feel about us. See your manager for more information.

### Relationships with Partners

As we implement the Waimakariri District Council's Long Term Plans and District Development Strategies, working in partnership with other organisations becomes increasingly significant.

Trust with our partners is built through clear and open communication and by demonstrating integrity through our actions and commitments. Your manager can provide examples of how this will relate to you.

### Relationships with Contractors

Contractors support us to achieve our goals and objectives. These people and their organisations provide a service to us, and it is important to build lasting and successful relationships with them.

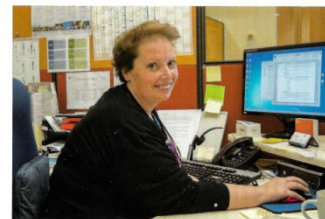
You should take the time and trouble to understand their needs and provide them with timely and effective information and guidance when required.

A fair and consistent approach with all our contractors is vital to maintain good working relationships. Understanding your role and how it applies to contractor management is a key part of working at the Waimakariri District Council.

### Conflicts of Interest

To maintain standards of integrity, it is important to avoid any activities that are in conflict with the Waimakariri District Council's business or are, in some other way, prejudicial to its interests.

You should not use your position in the Waimakariri District Council for personal advantage or gain. If you think that there may be a potential conflict of interest or would like more information, you should speak to your manager or Human Resources Manager.



Living Our Values /7

## Respecting our Stuff

### Equipment and Assets

Any equipment or assets allocated to you for use in your role should be treated with care and respect.

We are all responsible for the Waimakariri District Council's property and assets and should take reasonable measures to protect them from loss or damage. This could mean ensuring laptops are not left in vehicles unattended, parking vehicles in authorised spaces / car parks or only wearing protective clothing when required to perform your role.

In addition we should take security precautions against other, less routine risks such as fire, flood, adverse weather or terrorism.

### Gifts and Payments

The Waimakariri District Council does not seek advantage by giving or accepting any improper gifts, entertainment or payments, and nor must you do so as an individual.

We do not accept any level of corruption. You should always be sure that your conduct is ethical, would be justifiable under scrutiny from the press or public and can stand up to those you are accountable to.

A gift may only be accepted if it has a nominal value, is a genuine token of thanks and if declared to your manager. You should not have an expectation that this is your gift by right as the management team may distribute these gifts amongst other Council team members.

### Digital Communications

Being connected by phone via the internet or intranet or email is an important part of our jobs.

As a user of these systems everyone is expected to adhere to the standards set out in our Acceptable Use of IT Facilities Policy.

These include controlling access and avoiding inappropriate use of the intranet / internet.

Copyright and similar proprietary rights should also be protected. Corporate standards for the management of documents and records must be followed. For further information please see your manager.



Living Our Values /9



## Respecting our Standards

### Legal Compliance

We are committed to complying with the law in NZ and also applying local legislative guidelines when required.

You are required to understand these principles and how they apply to your role.

You will probably arrive with a good level of knowledge, however if you are unsure or require more training this will be provided by your manager.

### Being Careful with Information

Managing information and confidentiality is crucial to the way the Waimakariri District Council operates and is viewed.

Two key pieces of legislation which affect the organisation are the Local Government Official Information and Meetings Act and the Privacy Act.

You should make yourself familiar with these Acts and how they apply to your role as well as read our internal Confidentiality Policy. We appreciate that this can be a complicated part of your role so do not hesitate to discuss any concerns with your manager or the Governance Manager.

### Performance Expectations

Knowing what is required of us at work is important to the organisations' success.

Your manager will engage with you to set clear direction, provide support and give feedback on your performance to ensure that you are on track.

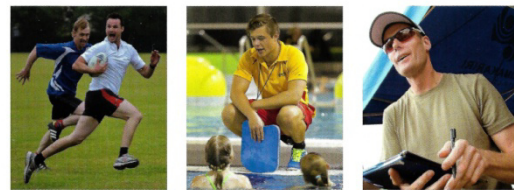
This is a two way process and you should be responsible for managing your own time and workloads in line with these expectations. If you are unable to achieve these standards or require further support in doing so you should speak to your manager for more information.

### Health and Safety

Health and Safety at the Waimakariri District Council is a key priority. We are committed to embrace a culture of safety where everyone gets to go home safe at the end of the day.

It is everybody's responsibility to make that happen so we expect everyone to behave in a safe and responsible manner at all times.

Your responsibilities for Health and Safety may be different depending on your role here at the Council. You will be provided with the necessary training and guidance to perform your duties to the best of your ability. You should make yourself familiar with all the policies which may affect you including who the first aiders, fire wardens and Health and Safety Representatives are for your area. For more information please see your manager or a member of the Human Resources team.



Living Our Values / 11



## Breaches of the Code of Conduct

We hope this document provides some clear guidance around some of our key policies and expectations of behaviour. It is in your interest to be familiar with these expectations, refer to it and follow it.

Please be aware that breaches of the code can lead to action under the disciplinary procedure, and that all breaches will be investigated before formal disciplinary action is taken.

The Council code of conduct policy supporting this document along with associated procedures can be found on the Intranet.

## Further Information

For more information you can review the policies below or seek further guidance from your Manager or HR team.

- Values
- Bullying and harassment
- Equal opportunities
- Protected disclosures
- Conflicts of Interest
- Customer service
- Contractor management
- Disclosure
- Delegated authorities
- Media / communications
- IT acceptable use
- Asset management
- Gifts and payments
- Employee benefits
- Fraud
- Digital communications
- Confidentiality
- Local Government Official Information's Act
- Privacy Act
- Performance management
- Health and safety



## Anhang 2: Nutzerzahlen der Waimakariri Libraries

KO Total Number of Users by Library		
User Library	User Profile	Number of Users
Kaiapoi Public Library	WM_A	5,943
Kaiapoi Public Library	WM_ANR	3
Kaiapoi Public Library	WM_BP <i>Blocked</i>	58
Kaiapoi Public Library	WM_C	2,454
Kaiapoi Public Library	WM_CNR	25
Kaiapoi Public Library	WM_CS	4
Kaiapoi Public Library	WM_EA	9
Kaiapoi Public Library	WM_EC	1
Kaiapoi Public Library	WM_EXEMPT	15
Kaiapoi Public Library	WM_HB	24
Kaiapoi Public Library	WM_HS	6
Kaiapoi Public Library	WM_NR	1
Kaiapoi Public Library	WM_ODA	6
Kaiapoi Public Library	WM_S	17
Kaiapoi Public Library	WM_SELFREG	5
Kaiapoi Public Library	WM_VK	20
Kaiapoi Public Library	WM_VR	8
Kaiapoi Public Library	Total	8,599
Oxford Library	WM_A	1,485
Oxford Library	WM_BP <i>Blocked</i>	7
Oxford Library	WM_C	603
Oxford Library	WM_CS	1
Oxford Library	WM_EA	1
Oxford Library	WM_EXEMPT	1
Oxford Library	WM_HB	4
Oxford Library	WM_HS	1
Oxford Library	WM_LV	1
Oxford Library	WM_LVC	1
Oxford Library	WM_S	8
Oxford Library	WM_SELFREG	2
Oxford Library	WM_VO	15
Oxford Library	WM_VR	1
Oxford Library	Total	2,131
Rangiora Public Library	WM_A	12,466
Rangiora Public Library	WM_ANR	11
Rangiora Public Library	WM_BP <i>Blocked</i>	28
Rangiora Public Library	WM_C	4,639
Rangiora Public Library	WM_CNR	40
Rangiora Public Library	WM_CS	48
Rangiora Public Library	WM_EA	4
Rangiora Public Library	WM_EXEMPT	26
Rangiora Public Library	WM_HB	24
Rangiora Public Library	WM_HS	5
Rangiora Public Library	WM_NR	5
Rangiora Public Library	WM_ODA	3
Rangiora Public Library	WM_S	29
Rangiora Public Library	WM_SELFREG	17
Rangiora Public Library	WM_VK	7
Rangiora Public Library	WM_VO	5
Rangiora Public Library	WM_VR	73
Rangiora Public Library	Total	17,430
Total		28,160

28,136

28,043  
(without blocked)

### Anhang 3: Waimakariri Libraries Association of Library Managers – District Library Statistics

<b>6,1</b>			<b>Libraries</b>	Revised final document July 2016
	<b>6.1.2.4</b>		<b>Public Library</b>	
		a	Number of Administrative Units	1
		b	Number of libraries (b1 + b2+b3)	3
		b1	Number of central / main libraries	1
		b2	Number of Branch Libraries	2
		b3	Number of mobile Libraries	0
		c	Number of external service points	0
		d	Total population served	56400
<b>6,2</b>			<b>Services and Use</b>	
	<b>6.2.2</b>		<b>Users</b>	
		a	Number of registered users	25133
		b	Number of those newly registered (during the reporting period)	2605
		c	Number of active borrowers	12862
		d	Number of active users	N/A
	<b>6.2.3</b>		<b>Lending Services</b>	
	<b>6.2.3.1</b>		<b>Loans (excluding interlibrarylending)</b>	
		a	Number of loans to users (physical loans )	532737
			Number of loans to users (ebook loans)	13447
		b	Number of on-site loans Note: Renewals are excluded)	N/A
	<b>6.2.3.2</b>		<b>Renewals</b>	
		a	Renewals initiated by users	63805
		b	Automatic renewals generated by the library system without user interaction	N/A
	<b>6.2.3.3</b>		<b>Physical units on loan</b>	N/A
	<b>6.2.3.4</b>		<b>In-House Use</b>	
		a	Number of items used in-house	N/A
	<b>6.2.3.6</b>		<b>Reservations</b>	
		a	Reservations placed online (initiated by users)	13777
		b	Reservations placed over the counter (initiated by staff)	6126
	<b>6.2.4</b>		<b>Interlibrary Lending</b>	
	<b>6.2.4.1</b>		<b>Interlibrary Lending within the country</b>	
	<b>6.2.4.1.1</b>		<b>Interlibrary requests from other libraries</b>	
		a	Interlibrary lending requests received from other libraries	234
		b	Interlibrary lending requests sent to other libraries	137
	<b>6.2.4.1.2</b>		<b>Interlibrary requests to other libraries</b>	
		a	Interlibrary lending requests made to other libraries	260
		b	Interlibrary lending requests received from other libraries	232
	<b>6.2.4.2</b>		<b>Interlibrary lending at the international level</b>	
	<b>6.2.4.2.1</b>		Interlibrary lending requests received from other countries	0
	<b>6.2.4.2.2</b>		Interlibrary lending requests made to other countries	1
	<b>6.2.5</b>		<b>Reference and Informational Questions</b>	
	<b>6.2.5.1</b>		Total Reference Questions	7904
	<b>6.2.5.2</b>		Total Informational Questions	34840
	<b>6.2.9</b>		<b>Events organised by the Library</b>	
	<b>6.2.9.1</b>		<b>Number of events</b>	
		a	Number of exhibitions	N/A
		b	Number of events	541
	<b>6.2.9.2</b>		<b>Attendance at events</b>	
		a	<b>Total attendances at exhibitions (b1 + b2)</b>	N/A
		a1	Number of attendances - children (0-14 years)	N/A
		a2	Number of attendances - adult (15+ years)	N/A
		b	<b>Total Attendances at other events (b1 + b2)</b>	11800
		b1	Number of attendances - children (0-14 years)	7421
		b2	Number of attendances - adult (15+ years)	4379
	<b>6.2.10</b>		<b>Physical Visits</b>	484435

6.2.11			<b>User Orientation &amp; Training</b>	
		a	Total Hours training delivered	75
		b	Number of attendances at user-training sessions (b1 + b2)	
		b1	Number of attendances - children (0-14 years)	1836
		b2	Number of attendances - adult (15+ years)	220
6.2.12			<b>Use of Electronic resources and Services</b>	
	6.2.12.2		Number of accesses	10685
	6.2.12.3		Number of Downloads	20003
	6.2.12.4	a	Number of Internet accesses (total)	35924
		b	Number of internet accesses via wifi	58517
		c	Number of hours of online use (total)	N/A
	6.2.12.13		Number of virtual visits	66564
	6.2.12.14		<b>Services for mobile devices</b>	
	6.2.12.14.1		Number of Services for mobile devices offered by the library	10
	6.2.12.14.2		Total Usage Counts for mobile services	N/A
	6.2.12.15		<b>Services for interactive use</b>	
	6.2.12.15.1		Number of services and content units	1
	6.2.12.15.1.1		Library hosted interactive services	5
6,3			<b>Collection</b>	
6.3.1			<b>Collection size</b>	
		a	Total collection size (including books, serials, audiovisual and electronic collections) (b+c+d)	128913
		b	Books and serials items total (printed materials)	125539
		b1	Books	116156
		b2	Periodicals	2936
		b3	Newspapers	12
		c	Audio-visual items total (exclude microforms)	6447
		c1	DVDs	3492
		c2	CDs	1607
		c3	Physical audiobooks	1348
		c4	Other	N/A
		d	Electronic collection total	3374
		d1	eBooks	2620
		d2	eAudiobooks	614
		d3	Databases	27
		d4	Electronic serials	113
		d5	Other	0
6.3.2			<b>Additions</b>	
		a	Total additions (b+c+d)	17669
		b	Books and serials	15689
		c	Audiovisual items	1064
		d	Electronic collections	916
6.3.3.			<b>Withdrawals</b>	
			Total number of items withdrawn (b+c+d)	19303
		b	Books and serials	17886
		c	Audiovisual items	1417
		d	Electronic collections	N/A

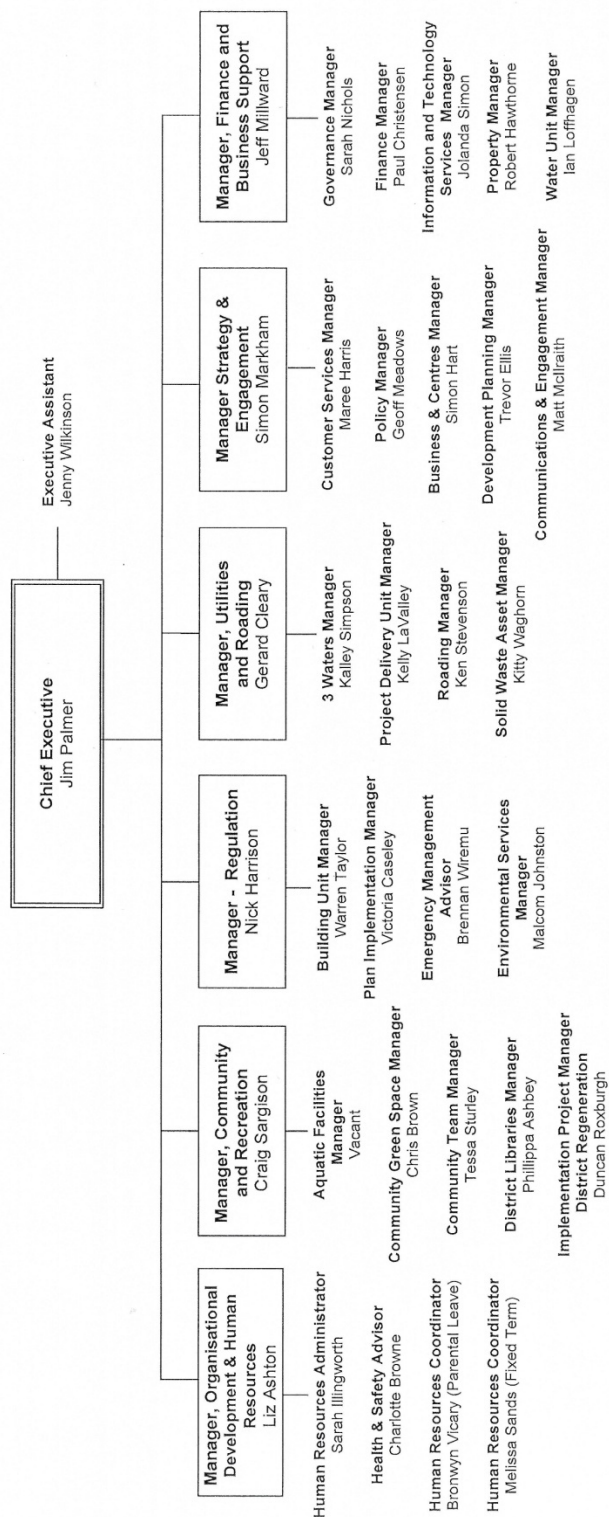
<b>6,4</b>				<b>Access and facilities</b>	
	<b>6.4.1</b>			<b>Opening hours</b>	
			a	Central/main library	49
			b	Branch libraries (average)	45,5
			c	Total opening hours for all branches in an average week	140
	<b>6.4.2</b>			<b>Days open</b>	
			a	Central/main library	355
			b	Branch libraries (average)	331
	<b>6.4.3</b>			<b>User places</b>	0
	<b>6.4.4</b>			<b>Workstations</b>	
			a	Number of workstations in the library available to users	16
			b	Number of printers available for public use	3
			c	Number of scanners available for public use	2
			d	Number of eBook readers/tablets available for public use	10
			e	Number of workstations available only to staff	32
	<b>6.4.8</b>			<b>Space</b>	
		6.4.8.1		<b>Total public space</b>	2297
		6.4.8.2		<b>Total non-public space</b>	552
		6.4.8.3		<b>total commercial space</b>	751
		6.4.8.4		<b>Gross measured area of library buildings</b>	3600
<b>6,5</b>				<b>Management</b>	
	<b>6.5.1</b>			<b>Cooperation</b>	
		6.5.1.1		<b>Total number of Cooperative projects</b>	4
		6.5.1.2		<b>Total number of Partnerships</b>	5
	<b>6.5.2</b>			<b>Total number of Library staff research publications</b>	0
	<b>6.5.3</b>			<b>Total number of Publications about the library</b>	0
	<b>6.5.4</b>			<b>Total number of Items preserved/conserved</b>	60
	<b>6.5.5</b>			<b>Total number of Items digitized</b>	60
<b>6,6</b>				<b>Funding and Expenditure</b>	
	<b>6.6.1</b>			<b>Operating (ordinary) expenditure</b>	
		<b>6.6.1.1</b>		<b>On employees</b>	
			a	Total amount spent on salaries, wages, allowances & other benefits	1318967
			b	Costs of staff training (Library budget)	17388
		<b>6.6.1.2</b>		<b>On operating acquisitions</b>	
			a	Printed books	0
			b	Printed serials	21352
			c	Non-electronic audio-visual documents	0
			d	Other non-electronic documents	0
			e	Databases	58558
			f	Electronic serials	0
			g	Digital documents (excluding eBooks)	0
			h	eBooks	0
			i	Processing costs	25000

		6.6.1.4		On collection maintenance	
			a	Costs of binding, preservation & conservation by outside contractors	200
			b	Costs of digitization by outside contractors	1000
		6.6.1.5		On premises	392419
		6.6.1.6		On information technology	234047
		6.6.1.7		Miscellaneous (all other costs)	315864
		6.6.1.8		Depreciation	894891
	6.6.2			Capital expenditure	
			a	acquisition of, or addition to building sites, new buildings & extensions	700208
			b	expenditure on computer systems (hardware & software)	N/A
			c	all other capital expenditure including furniture & equipment	N/A
		6.6.2.1		On capital acquisitions	
			a	Printed books	299420
			b	Printed serials	0
			c	Non-electronic audio-visual documents	10000
			d	Other non-electronic documents	0
			e	Databases	5000
			f	Electronic serials	20000
			g	Digital documents (excluding eBooks)	1000
			h	eBooks	20000
			i	Processing costs	40000
	6.6.3			Income & funding	
			a	Funding from the library's own institution or parent authority	3005303
			b	Funds from other public sources	64417
			c	Funds from corporate & private sources (incl. donations)	22140
			d	Special grants	37270
			e	Income generated	96602

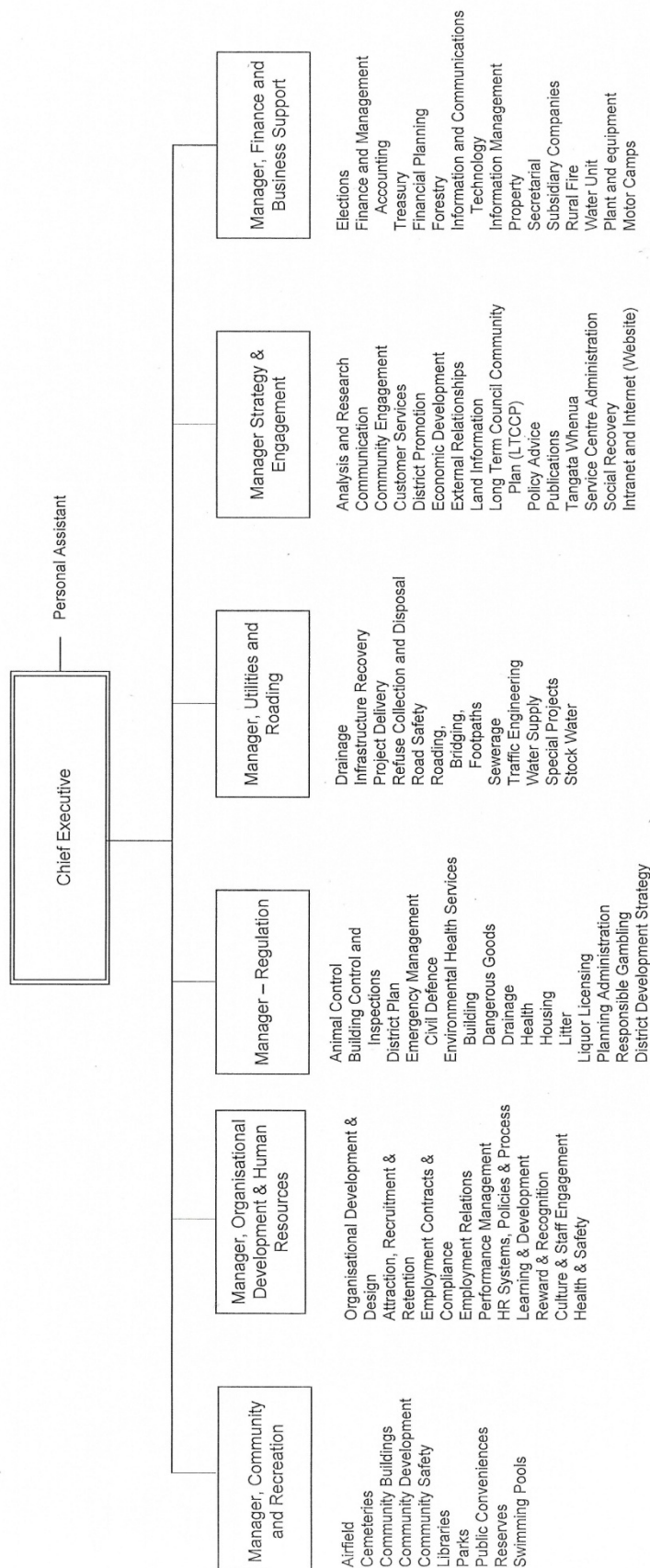
6,7				Library Staff	
	6.7.2			Total staff	
			a	Total number of people employed by the library	33
			b	Number of salaried or waged employees (FTE)	22,25
			c	Casual or relief staff (FTE)	0,5
			d	Of a. & b. & c. total number of staff funded from sources outside the institution (FTE)	0
		6.7.2.1		Professional Staff (FTE) (count staff with a professional library qualification and whose duties require professional training)	14
		6.7.2.2		Qualified specialist staff (FTE)	0,5
		6.7.2.3		Other staff (FTE)	0
	6.7.3			6.6.3 Volunteers (FTE)	2,5
			a	Persons working on library tasks without payment	100
			b	Persons working on all other tasks without payment	0
	6.7.4			Staff training	
			a	Staff hours of formal training received	160
			b	Number of staff who have received formal training	33
	6.7.6			Staff allocation to service areas/working areas	
			a	User Services (FTE)	9
			b	Media Processing (FTE)	4
			c	Electronic Services (FTE)	1
			d	Administration (FTE)	7
			e	All other Services (FTE)	1,25



**ORGANISATION CHART TO LEVEL 3 – APRIL 2017**



## MANAGEMENT STRUCTURE AND KEY RESPONSIBILITIES – AS AT APRIL 2017



## Anhang 5: Waimakariri District Council Report

### WAIMAKARIRI DISTRICT COUNCIL

#### REPORT

FILE NO:

REPORT TO: Community and Recreation Committee

DATE OF MEETING: 19 September 2017

FROM: Phillippa Ashbey, Libraries Manager

SUBJECT: Library Update

SIGNED BY:

(for Reports to Council  
or Committees)

\_\_\_\_\_  
Department Manager

\_\_\_\_\_  
Chief Executive

#### 1. SUMMARY

- 1.1. The purpose of this report is to provide the Community and Recreation Committee with an update on Waimakariri Libraries' customer service improvements, with specific reference to the strength of the July KidsFest programme and a summary of results from the June 2017 Libraries' Customer Satisfaction Survey.

#### 2. RECOMMENDATION

**THAT** the Community and Recreation Committee:

- (a) **Receives** report No.( )
- (b) **Notes** the customer service improvements of the Waimakariri Libraries.
- (c) **Notes** the reach and effectiveness of the Libraries' July KidsFest Programme.
- (d) **Notes** the high level of customer satisfaction with the Waimakariri Libraries as assessed by the annual Customer Satisfaction Survey undertaken in June 2017.
- (e) **Circulates** the report to the Boards for their information.

#### 3. ISSUES AND OPTIONS

**Customer Service Improvements:**

- 3.1. Staff contribute to the work of four key teams, all of which have achieved significant customer service improvements in the past year.
- 3.2. The People and Places team meet regularly to ensure that the customer service experience is continually improved and remains focussed on the needs of the community.
- 3.3. The Collection Services team, continues to refine the use of collection management tools and processes of stock management to ensure quality control of library collections across the district.



- 3.4. The Reference and Reader Services team have recently introduced an historical newspapers online resource, and have had a focus on reader advisory services with new bookmarks, newsletters and adult reading challenges. They have also developed an innovative new system of staff training known as the 'Grapevine' method that has engaged staff in the learning process as well as the resource content.
- 3.5. The Learning Connections team have developed a range of educational opportunities and events for children and adults, including after school, and holiday programmes, as well as working with preschools, primary schools, and high schools in the district to provide educational opportunities in the library while also promoting the collection, e-resources, and library membership.
- 3.6. Waimakariri Libraries' staff will present papers at the upcoming national Library and Information Association Conference to be held in Christchurch in September. Papers include:

"Attracting non-traditional users" by Mark O'Connell and Jason Clements on the programmes Waimakariri Libraries have developed to increase the level of engagement with diverse communities. Staff have been successful in expanding traditional library programmes to include new initiatives such as Storytime sessions with puppetry for adults with special needs; weekly computer and wii gaming nights for building youth engagement; help sessions for adults with limited information technology and information literacy skills; ancestry.com help sessions and film club events for connecting people to communities of interest and combatting social isolation among the elderly; Maori language week activities, waiata groups; and a commitment to Te Reo in all Storytime sessions; and membership promotion and outreach events for migrant communities, including hosting family nights for the Filipino and Pasifika communities in recent months.

"Learn it on the grapevine" by Pat Mack and Jennifer Kirkwood which focusses on an innovative staff development programme which has developed significant results.

"Over the bridge and far away" A coach tour group will travel from the Addington Events Centre to the award winning Ruataniwha Kaiapoi Civic Centre for a guided tour with District Libraries Manager, Phillippa Ashbey.

<https://lianza.org.nz/conferences/lianza-conference-2017-addington-raceway-september-24-27>

#### Waimakariri Libraries' KidsFest Programme July 2017



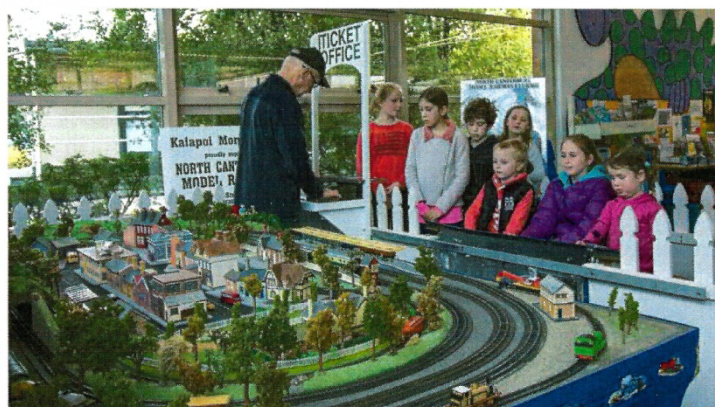
- 3.7. One of the highlights for events during the Libraries' calendar is KidsFest, an annual two-week festival designed especially for children aged 0-13 years. The Waimakariri Libraries have enjoyed a record-breaking turnout for KidsFest this year, despite the rain and snow these school holidays.



*Image: Children had the opportunity to learn how to design their own paper plane at workshops held in each Library. Pictured here are some of the children ready to launch their planes in the Oxford Town Hall, as snow began to fall outside. Parents were thrilled with the activity, and showed a competitive nature while they participated in folding the planes with their children.*

- 3.8. Attendance totalled 2,511 children and 636 adults participating in KidsFest this year, spread over 16 events.
- 3.9. 187 people participated in the Paper Planes workshops, 607 children enjoyed our Mystery Trails, 33 learned how to make a video game, 1,200 shopped, or sold at the Great Rangiora Kids Market, 630 kids operated the Thomas and Friends Model railway, 18 learned how to make a film, 150 enjoyed the quiz evenings, and 332 were dazzled by Mullet Man performances.
- 3.10. Waimakariri Libraries' KidsFest events enjoyed excellent media coverage with articles in the North Canterbury News, What's On Features and articles in the Northern Outlook, and broadcasts on Compass FM. Thomas and Friends Model Railway event at the Rangiora Library made the 6pm TV One National News with the headline: Toot toot! Forget iPads, young and old bond over model railways in Rangiora.

<https://www.tvnz.co.nz/one-news/new-zealand/toot-forget-ipads-young-and-old-bond-over-model-railways-in-rangiora?auto=5511030651001>



*Image: The North Canterbury Model Railway Club's charm and enthusiasm engaged families and spanning generations.*



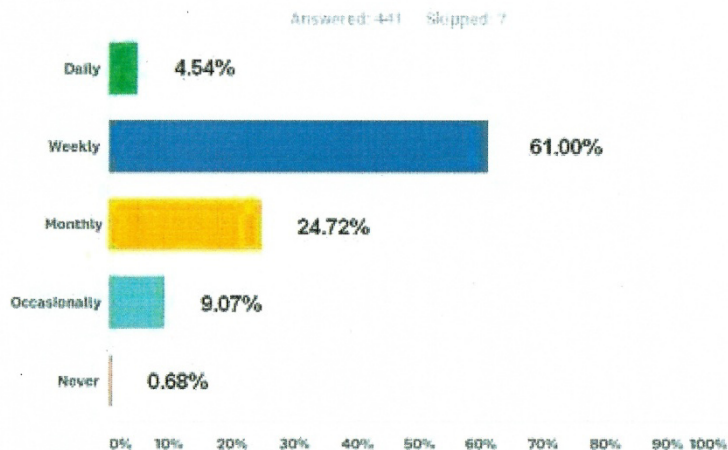
### Library Customer Satisfaction Survey 2017

3.11. Customer satisfaction sits at 97.5%.

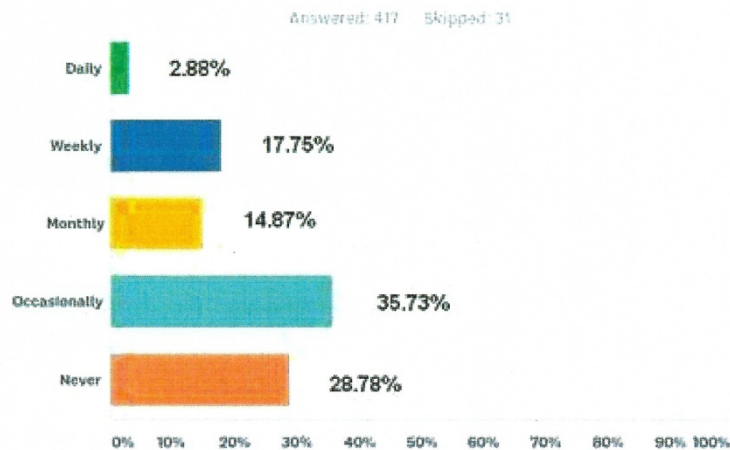
3.12. There were 448 responses to the Libraries' customer satisfaction survey in June 2017 and of these 429 respondents (97.5%) rated themselves as being 'satisfied' or 'very satisfied' with library services. Of the 448 surveyed, 440 responded to this question and 8 people skipped the question.

Satisfaction rating	Very Satisfied	Satisfied	Dissatisfied	Very Dissatisfied	No Opinion
2017	278 (63.18%)	151 (34.32%)	6 (1.36%)	2 (0.45%)	3 (0.68%)

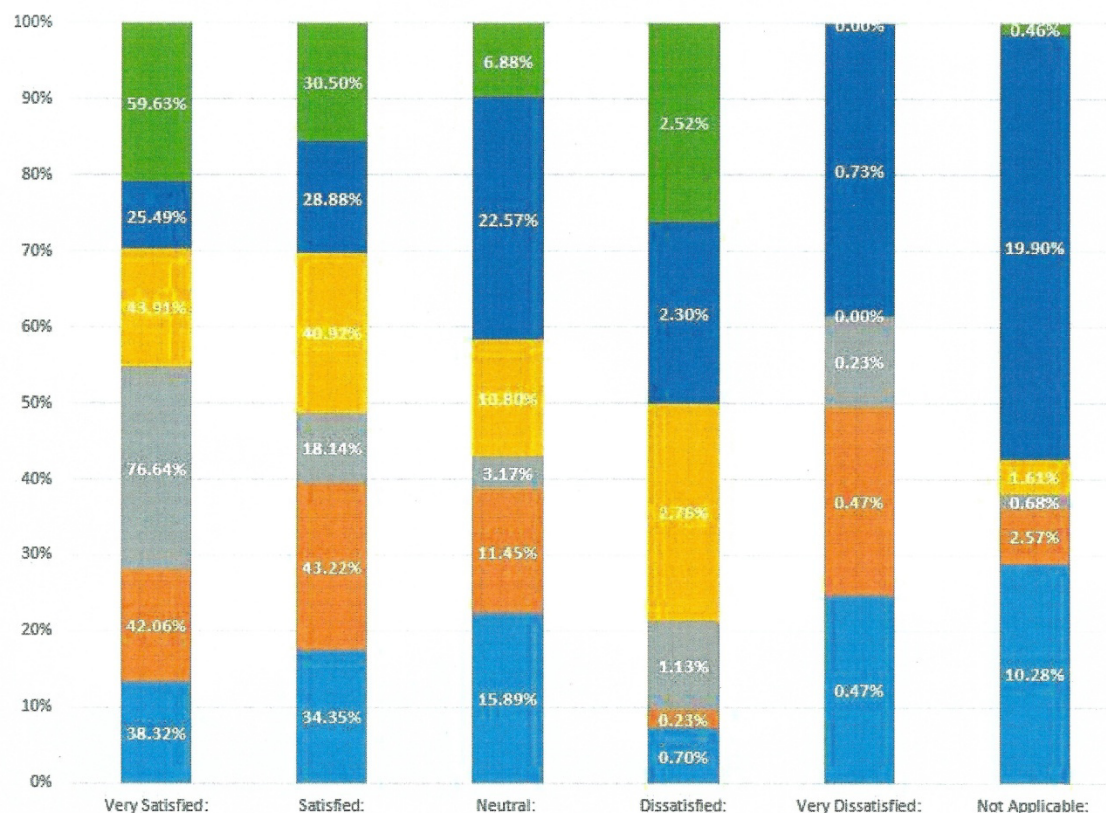
### Q3 How often do you visit one of the Waimakariri Libraries?



### Q4 How often do you visit the Waimakariri Libraries' website?



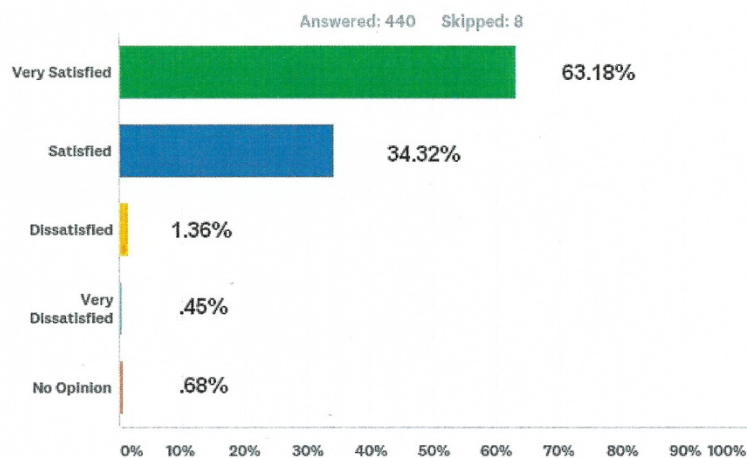
## Q5 How do you rate the library regarding:



■ Quality of library buildings?  
 ■ Quality and range of collections?  
 ■ Self-help options?

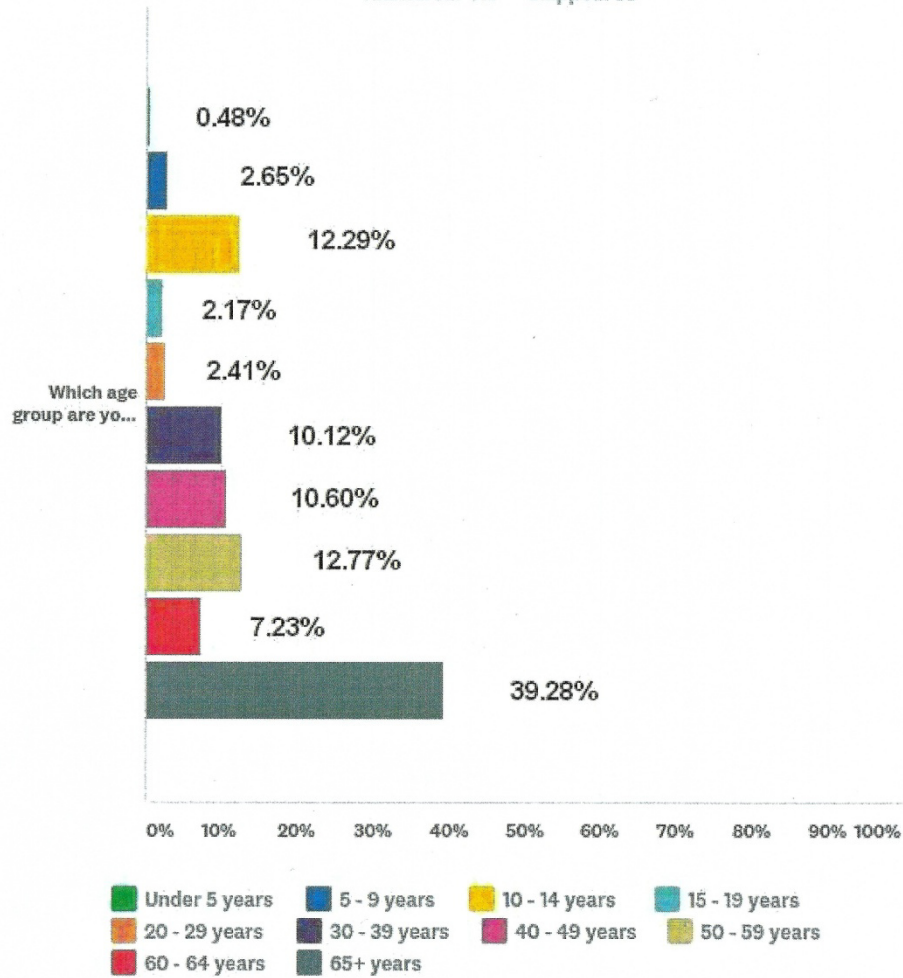
■ Quality and range of e-Resources and online content?  
 ■ Helpfulness and assistance of staff?  
 ■ Quality and range of programmes and events?

## Q6 Which of these best describes your overall satisfaction with the library?



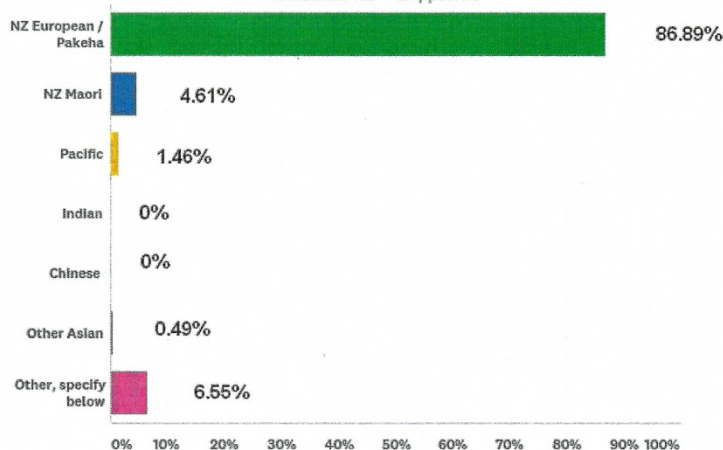
## Q11 Statistical Information

Answered: 415 Skipped: 33



## Q13 Which ethnic group do you identify with?

Answered: 412 Skipped: 36





332 patrons responded when asked to comment on the reason they rated the overall experience as they did. A sample of the responses follows:

- *It is just a pleasant experience to visit the Waimakariri Libraries. The book selection is very good, the staff help excellent, and the book checking system so easy and real quick to use.*
- *Lovely, helpful staff. Nothing is a bother. All staff are completely familiar with their products. A real asset to Rangiora, thank you.*
- *The libraries are comfortable, welcoming spaces with friendly and approachable staff. Kaiapoi library is an especially calm and warm environment. The collections are fresh and programmes varied.*
- *Enjoy visiting the new library in Kaiapoi. Staff are always welcoming and friendly - also knowledgeable with any advice sought. Facilities are great - even the museum and art displays are wonderful :)*
- *I find the staff very helpful and friendly. If I need some information from the computer they will comply as I have no computer knowledge. I always look forward to coming to the library each day. The games session each Monday is good, also the jigsaw puzzles and the once a month film sessions.*
- *This would be the best library I have ever belonged to, and I have belonged to many during the years from 5 years old to nearly 75!*
- *I love our library so much that I volunteer there 1 x week to do checking - an experience which has continued to increase my social interactions with like minded people. Both Rangiora and Kaiapoi Library settings are beautiful - Rangiora - the planting around the library and parking.*
- *The Kaiapoi Library is a good one, friendly staff, and an asset for our town.*
- *The libraries are important community buildings with valuable services important for personal and wider social welfare; esp. those with limited resources who need support, encouragement and a welcoming and non-judgemental environment. Our libraries recognise this and are always looking for ways to strengthen these connections via their services.*
- *Great activities set up for the kids. The children's corner is great.*
- *I consider we in Kaiapoi are very lucky to have such a good facility, and it's always warm, and staff friendly.*
- *The library at Oxford has an excellent collection of books etc, and friendly, helpful staff. The Library will be exceptional once they move into the new building later in the year.*
- *Staff are always helpful. Wonderful place can walk in - browse - choose some great books to read - easy peasy check out - then bam head home to read! Don't mind paying my rates to have a great library like this, well worth it!*
- *Waimakariri's libraries (and Art on The Quay) provide me with most of my reading pleasure and after the library I was used to in South Africa, the local libraries are luxurious!*
- *Now that I am retired my husband & I have taken advantage of the various computer courses. Please keep up the great work.*
- *I think the library is a wonderful resource - it has a good collection and keeps it current with new titles all the time across a wide range. The library is also a vibrant community space - I love going in and you hear talking, laughter, children and at times, music from performances. I have been here 3 years after moving from Wellington and I have to say the library was an absolute delight to discover. The council should continue to ensure it is well funded. Tracey McNab*

- *I find the standard of customer service very high and the collections excellent. My kids always walk out with armloads of books. I think the building [Rangiora] could do with a decent extension. Some areas are very cramped. Particularly the teen area. Our population has grown very fast and we need a library that reflects that.*
- *As a library [Rangiora] it is good, the only exception being the open children's area which is extremely loud. I do not see why all public libraries have to become a creche. Make children's area a separate room.*
- *No library where I live so have to travel to get to the library and return books. Rangiora Library is too hot and stuffy, I can only stay in it for 5 minutes or so. Staff are too busy standing around instead of reshelving books, you don't need several people standing around to help people. The non fiction area in Rangiora library is terrible, the recently returned books are not in their Dewey decimal groupings so trying to find a book that is in the library but not on the shelves is diabolical. I feel people in Pegasus/Woodend are severely disadvantaged in terms of access to library services and a book return system that works. Returning a book to the collection bin at Woodend took a week for it to be cleared off my account*
- *Can be too warm inside Rangiora Library often! :)*
- *Need a library in Woodend*
- *Rangiora library is very hot in summer*

Talking Books Seung Think Health eBooks  
Colleen McCullough **Biography** New Zealand  
Magazines Section **Series** Music **Fiction**  
Art **Books** Non-fiction **Novels** Good Selection  
DVDs Satisfied **Happy** Creed **Large Print** Poetry  
**Book You**  
Fantasy was **Gotta**  
**Librarians** Available to Help **Enjoy** Noisy **Kaipoi Library**  
Borrow **Service** Space **Excellent** **Pleasure** **Love**  
**Meets** **Helpful Staff** Forward **Books**  
Awesome **Friendly** Satisfied  
**Rangiora Library** Children's Area  
**Range of**  
**Books** Fun **Facilities** will **Happy**  
Children's Section **Town Set**

**Facility** older **Noisy** E-mail **Warm** **Performance** **Nice** **Happy**  
**Magazines** Enjoy **Rangiora** Meeting  
**Books** Amazing **Library** Fantastic Place  
**Love** Difficult **Service** Gender **Good Work** Check  
**Access** Hard **Awesome** Outside **Community**  
**Art Classes**  
**Meet** Topics **Helpful Staff** Exhibition **Fiction** Access  
**Range of Books** Family History **Finding**  
**Book Club** **Enjoy** Internet **Reading** Homework  
**Library** Mind **Love** Ordering Books  
**Borrowing Books** Appy Hour **Art** Bus **Benefit**  
Ideas **Wifi** Words **Courses** Able to **Select Books**

35



#### 4 COMMUNITY VIEWS

Community views were canvassed through the Libraries' Annual Customer Satisfaction Survey which was conducted in June 2017. The survey results show a high level of satisfaction with Library Services. (63.18% Very Satisfied; 34.32% Satisfied; 1.36% Dissatisfied; 0.45% Very Dissatisfied; 0.68% No Opinion. Total participants: 448)

#### 5 FINANCIAL IMPLICATIONS AND RISKS

5.8 Library activities are being met from within the Libraries' budgets.

5.9 The following table summarises the Library's financial position as at 31 July 2017.

Library Summary Report July 2017

	Actual	Budget	
Revenue			
Revenue	26,526	12,297	↑
Rates	289,318	296,386	⇒
	315,844	308,683	
Operating Expenses	164,003	150,890	↓
Maintenance	33,297	42,655	↑
Overheads	54,888	53,222	⇒
Internal Interest	1,856	2,156	↑
Depreciation	83,527	83,527	
	337,571	332,450	⇒
Surplus/ (Deficit)	(21,728)	(23,767)	↑

Key  
↑ Good results compared to Budget  
⇒ In line with budget  
↓ Poor results compared with budget

#### 6 CONTEXT

##### 6.8 Policy

This matter is not a matter of significance in terms of the Council's Significance Policy.

##### 6.9 Legislation

Local Government Act.

##### 6.10 Community Outcomes

Library activities support the following community outcomes:

6.10.1 Public spaces and facilities are plentiful, accessible and high quality

6.10.2 People have wide ranging opportunities for learning and being informed

The Committee has delegated authority to develop goals and strategies for Library Services.



Phillippa Ashbey  
Libraries Manager



Anhang 6 – Statistics - APLM - Public Library Statistics - 2015-16 (Auszug)

6+A46.1 - Libraries		6.1 - Libraries						
6.2 - Services and Uses								
<i>Name of Local Authority</i>	<i>6.1.2.4 d - Total Population served</i>	<i>Level</i>	<i>6.1.2.4 a - Administrative Units</i>	<i>6.1.2.4 b - Total libraries</i>	<i>6.1.2.4 b1 - Central library</i>	<i>6.1.2.4 b2 - Branch libraries</i>	<i>6.1.2.4 b3 - Mobile Libraries</i>	
Ashburton District	33.200	3	1	1	1	0	0	
Auckland Council	1.526.900	1	60	59	1	54	4	
Buller District	10.470	3	1	2	1	1	0	
Carterton	8.880	3	1	1	1	0	0	
Central Hawkes Bay District	12.957	3	1	2		2		
Central Otago	14.724	3	1	7	1	6	0	
Christchurch City	367.800	1	1	21	0	20	1	
Clutha District	16.893	3	1	5	1	4	0	
Dunedin City	123.500	1	1	7	1	4	2	
Far North District	55.731	1	1	6		6		
Grey District	13.371	3	1	2	1	1	0	
Hamilton City	150.680	1	1	6	1	5	0	
Hastings District	73.245	1	1	3	1	2	0	
Horowhenua District	30.096	2	4	3	1	2	0	
Hurunui District	12.000	3		8	1	7	0	
Invercargill City	51.696	1	1	2	1	1	0	
Kaipara District	21.100	3	1	5	1	4	0	
Kapiti Coast District	49.104	2	1	1	1	3	0	
Kawerau District	6.363	3	1	1	1			
Lower Hutt City	98.241	1	1	8	1	7	0	
Marlborough District	43.416	2		2	1	1		
Masterton District	24.600	3	1	1		1		
Napier City	60.400	1	1	2	1	1	0	
Nelson City	46.437	2	1	3	1	2	0	
New Plymouth District	74.184	1		7	1	5	1	

Otorohanga District	9.138	3	1	2	1	1	0
Palmerston North City	80.079	1	1	7	1	5	1
Porirua City	52.500	1	1	5	1	4	0
Queenstown-Lakes District	30.700	3	1	7	2	5	0
Rangitikei District	14.019	3		4	1	3	0
Rotorua District	65.280	1	1	3	1	1	1
Ruapehu District	12.000	3	3	3	1	2	
Selwyn District	53.830	2	1	5	0	4	1
South Taranaki District	26.577	3	1	7	1	6	0
South Waikato District	22.071	3	1	2	1	1	0
South Wairarapa	10.000	3	3	3	0	3	0
Taranua District	16.854	3	1	4	1	3	0
Tasman District	47.898	2	1	4	1	3	0
Taupo District	34.907	2	1	3	1	2	0
Tauranga City	128.737	1	1	5	1	3	1
Thames-Coromandel District	26.181	3	1	3	1	2	0
Timaru District	43.929	2	1	3	1	2	0
Upper Hutt City	40.179	2	1	3	1	1	1
Waimakariri District	56.400	2	1	3	1	2	0
Waipa District	49.300	2		2	1	1	
Wairoa District	8.180	3	1	1	1	0	0
Waitaki District	20.826	3	0	6	1	5	0
Waitomo District	8.910	3		3	1		
Whanganui District	43.600	2	0	4	1	2	1
Wellington City	205.626	1	1	12	1	11	0
Western Bay of Plenty District	43.692	2	1	4	0	4	0
Westland District	8.307	3	0	1	1	0	0
Whakatane District	32.691	2	0	4	1	3	0
Whangarei District	86.000	1	1	4	1	3	
<b>TOTAL</b>	<b>4.058.859</b>			<b>254</b>	<b>42</b>	<b>202</b>	<b>13</b>

<i>Name of Local Authority</i>	<i>6.3.1 a - collection size</i>	<i>6.3.1 b</i>	<i>6.3.1 b1 - Books</i>	<i>6.3.1 b2 - Periodicals</i>	<i>6.3.1 b3 - Newspapers</i>	
Ashburton District	99.667	96.353	93.653	2.700		2.561
Auckland Council	3.263.251	2.868.687	2.703.756	162.903	2.028	188.216
Buller District	41.385	31.740	30.531	1.133	76	1.947
Carterton	42.219	31.259	30.090	1.164	5	1.492
Central Hawkes Bay District	65.968	61.706				959
Central Otago	88.347	80.416	78.877	1.539	0	2.838
Christchurch City	1.161.046	897.040	832.132	64.292	616	77.606
Clutha District	93.440	86.157	83.040	2.617	500	2.372
Dunedin City	655.908	626.513	510.190	116.307	16	21.704
Far North District	131.903	118.713	112.943	5.770		3.469
Grey District	36.556	32.519	31.955	562	2	1.379
Hamilton City	396.334	365.398	322.994	42.159	245	21.357
Hastings District	222.060	195.624	188.102	7.492	30	15.770
Horowhenua District	79.805	69.717	66.677	3.040		5.573
Invercargill City	178.759	153.527	147.922	5.573	32	14.954
Kaipara District	67.356	64.528	63.645	883		2.827
Kapiti Coast District	152.295	138.499	135.464	3.035		7.312
Kawerau District	53.026	45.126	44.625	492	9	887
Lower Hutt City	255.248	219.520	207.712	11.564	244	22.780
Marlborough District	110.848	103.977	100.887	3.077	13	6.871
Masterton District	76.323	62.880	61.002	1.873	5	3.940
Napier City	197.479	173.520	168.212	5.308	0	8.953
Nelson City	151.362	140.959	134.609	6.333	17	7.207
New Plymouth District	225.417	197.692	193.502	4.153	37	7.185

Otorohanga District	26.672	19.374				265
Palmerston North City	222.448	208.015				0
Porirua City	159.558	146.066	141.241	4.821	4	4.942
Queenstown-Lakes District	108.222	92.119	87.664	4.455		6.305
Rangitikei District	47.674	45.354	42.010	3.344	0	2.309
Rotorua District	101.451	91.707	88.850	2.847	10	4.006
Ruapehu District	61.341	51.491	51.454	31	6	60
Selwyn District	90.005	82.857	80.423	2.430	4	3.551
South Taranaki District	71.631	68.510	66.535	1.964	11	963
South Waikato District	57.515	53.392	52.398	970	24	3.892
South Wairerapa	63.365	59.866	57.856	2.010	0	3.499
Taranua District	52.594	47.685	45.610	2.073	2	1.584
Tasman District	153.281	141.713	131.369	9.844	500	6.327
Taupo District	147.331	128.487	125.077	3.403	7	3.650
Tauranga City	308.128	277.954	271.032	6.884	38	23.338
Thames-Coromandel District	38.845	34.305	34.267	36	2	2.738
Timaru District	165.888	145.370	136.558	8.794	18	11.250
Upper Hutt City	96.186	88.340	86.158	1.994	188	4.140
Waimakariri District	128.925	119.104	116.156	2.936	12	6.447
Waipa District	139.621	131.083				4.855
Wairoa District	33.888	30.461	29.901	556	4	1.109
Waitaki District	62.614	57.038	55.340	1.692	6	4.594
Waitomo District	30.775	22.619	22.301	254	64	1.101
Whanganui District	120.303	114.934	113.334	1.600		5.369
Wellington City	844.129	725.520	584.228	141.148	144	80.242
Western Bay of Plenty District	89.843	78.939	75.970	2.964	5	3.219
Westland District	34.444	29.131	28.513	579	39	2.017
Whakatane District	60.214	48.561	48.046	515	0	1.644
Whangarei District	227.798	179.881	173.100	6.481	300	6.746
<b>TOTAL</b>	<b>10493469</b>		<b>8.362.219</b>		<b>5050</b>	

<i>Name of Local Authority</i>	<i>6.4.1 a Main Library</i>	<i>6.4.1 b - Branch libraries (Average)</i>	<i>6.4.1 c - Hours open per annum (Average)</i>	<i>6.4.2 a - Main Library</i>	<i>6.4.2.b - Branches (Average)</i>	<i>6.4.3 - User Places</i>
Ashburton District	61	0	61	350	0	
Auckland Council	67	52	2.912	7	6	5.000
Buller District	42	35	77	6	5	10
Carterton	44	0	2.262	6	0	1
Central Hawkes Bay District		40	80		5	
Central Otago	7	7	105	6	6	0
Christchurch City		50	1.047		320	964
Clutha District	39	40	159	6	5	85
Dunedin City	63	197	260	354	302	405
Far North District		41	247		6	234
Grey District	43	6	49	6	3	7
Hamilton City	63	45	225	351	309	
Hastings District	51	47	145	352	302	455
Horowhenua District	56	74	56	351	296	
Hurunui District						0
Invercargill City	62	23	85	354	301	156
Kaipara District	43	40	83	6	5	15
Kapiti Coast District	56	46	157	7	6	
Kawerau District	38			6		13
Lower Hutt City	64	42	378	7	6	517
Marlborough District	50	51	101	7	7	140
Masterton District	44	20	64	300	244	
Napier City	50	50	100	351	351	278
Nelson City	51	33	116	7	6	
New Plymouth District	64	45	45	7	5	325

Otorohanga District	43	6	49	6	4	30
Palmerston North City	53	34	172	353	299	
Porirua City	51	51	84	351	260	74
Queenstown-Lakes District	102	13	167	6	3	
Rangitikei District	43	50	192	6	7	0
Rotorua District	49	39		6	5	
Ruapehu District	45	40	124	5	5	75
Selwyn District		47	198		47	97
South Taranaki District	47	43	276	6	6	
South Waikato District	45	49	94	6	6	
South Wairerapa		40	119		260	
Taranua District	46	36	153	301	263	47
Tasman District	47	35	150	6	5	142
Taupo District	52	41	124	302	296	
Tauranga City	53	43	182	7	6	567
Thames-Coromandel District	43	85	128	6	6	
Timaru District	57	47	150	7	6	45
Upper Hutt City	57	46	103	352	492	
Waimakariri District	49	46	140	355	331	0
Waipa District	49	47	96	297	297	
Wairoa District	39		39	6		
Waitaki District	43	69	111	246	820	53
Waitomo District	38		38	398		49
Whanganui District	54	127	181	7	5	
Wellington City	66	45	546	7	6	880
Western Bay of Plenty District	0	158	158	0	6	70
Westland District	46	0	46	6	0	68
Whakatane District	48	64	112	7	5	
Whangarei District	52	24	76	7	6	
<b>TOTAL</b>	<b>2.069</b>	<b>1919,72</b>	<b>3988,72</b>	<b>4.841</b>	<b>5.947</b>	<b>10.438</b>

Name of Local Authority	6.7.2 a - Total number of people employed by the library	6.7.2 b - Number of salaried or waged employees (FTE)	6.7.2 c - Casual or relief staff (FTE)	6.7.2 d - total number of staff funded from sources outside the institution (FTE)	6.7.2.1 - Professional Staff (FTE)	6.7.2.2 - Qualified specialist staff (FTE)
Ashburton District	13,00	7,00	1,00	0,00	3,00	3,00
Auckland Council	1131,00	694,00	34,00		535,00	
Buller District	9,00	4,35			1,50	
Carterton	5,00	5,00	1,00	0,00	2,50	0,75
Central Hawkes Bay District	14,00	4,68			2,25	1,00
Central Otago	21,00	7,80	0,00	0,00	2,00	0,00
Christchurch City	325,00	223,00	4,00	0,00	94,00	20,00
Clutha District	12,00	8,91	0,56	0,00	3,00	0,00
Dunedin City	129,00	79,03	0,00	0,00	36,31	1,00
Far North District	21,00	16,75	0,05		9,95	3,70
Grey District	7,00	5,28	0,10	0,00	3,00	0,00
Hamilton City	93,00	75,00	0,00	0,00	36,00	0,00
Hastings District	58,00	28,95	3,35	0,00	15,00	2,75
Hauraki District	18,00			7,18	2,90	
Horowhenua District		32,00	0,00	0,50	10,00	3,00
Invercargill City	48,00	35,00	1,00	0,20	14,00	4,00
Kaipara District	8,00	4,70	0,80		1,00	0,00
Kapiti Coast District	43,00	28,00	1,00			
Kawerau District	6,00	4,00			2,00	2,00
Lower Hutt City	100,00	85,90	2,00	0,00	2,00	10,00
Marlborough District	23,00	17,87			7,50	4,50
Masterton District	18,00	14,25	0,50		11,00	10,50
Napier City	37,00	26,43	1,75	0,00	9,00	1,00
Nelson City	42,00	29,75	0,25		12,25	1,00
New Plymouth District	55,00	32,00		0,00	14,00	

Otorohanga District	7,00	2,40	0,10		1,00	0,00
Palmerston North City			2,00			
Porirua City	37,00	23,50	0,50	0,00	11,00	1,00
Queenstown-Lakes District	29,00	14,40	0,10	0,00	8,00	0,00
Rangitikei District	14,00	9,00	0,00	0,00	3,80	0,00
Rotorua District	33,00		1,00		14,00	
Ruapehu District	11,00	11,00	4,00		2,00	
Selwyn District	42,00	21,20	1,35		6,75	1,00
South Taranaki District	30,00	21,00	6,00	0,00	6,00	1,00
South Waikato District	21,00	10,00	0,25	0,00	5,00	0,00
South Wairerapa	18,00	9,00	4,50	0,00	1,00	0,00
Taranua District	13,00	9,12	0,00	0,00	3,00	0,00
Tasman District	39,00	27,55	1,30	0,00	11,25	3,00
Taupo District	20,00	12,68	0,50	0,00	4,00	3,10
Tauranga City	88,00	60,38	5,50	0,00	28,93	4,17
Thames-Coromandel District	16,00	8,80	1,00	0,00	1,00	0,00
Timaru District	38,00	23,80	0,30		12,00	5,00
Upper Hutt City	29,00	24,10	2,00	0,00		9,00
Waimakariri District	33,00	22,25	0,50	0,00	14,00	0,50
Waipa District	24,00	16,70			6,50	1,00
Wairoa District	3,45	3,00	0,45		1,00	
Waitaki District	20,00	9,90	0,50	0,00	6,00	0,00
Waitomo District	1,70	1,00	0,70	0,00	1,70	
Whanganui District	30,00	24,00	5,00		5,00	8,00
Wellington City	180,00	130,25	0,00	0,00	17,00	
Western Bay of Plenty District	16,00	14,00	0,00	0,00	5,00	0,00
Westland District	5,00	3,70	0,00	0,00	0,00	0,00
Whakatane District	17,00	17,00	4,00	0,00	7,00	4,00
Whangarei District	35,00	31,40				
<b>TOTAL</b>	<b>2868,00</b>	<b>1852,00</b>	<b>88,06</b>	<b>7,88</b>	<b>996,07</b>	<b>96,74</b>